

**LAPORAN AMER PELAKSANAAN PENELITIAN  
TAHUN 2012**



**PENGARUH PARTISIPASI PEMAKAI TERHADAP PENGEMBANGAN  
SISTEM INFORMASI  
(STUDI KASUS PADA UNIVERSITAS TERBUKA DI TANGERANG .BANTEN)**

**Oleh:**

**Mohamad Nasoha, SE., M.Sc (0011117805)**

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA  
MASYARAKAT  
UNIVERSITAS TERBUKA  
2012**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Tahun Penelitian : 2012

Judul Penelitian : Pengaruh Partisipasi Pemakai Terhadap Pengembangan Sistem Informasi (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Terbuka)

Peneliti/Email : Mohamad Nasoha, SE., M.Sc / [n450ha@gmail.com](mailto:n450ha@gmail.com)

Jangka Waktu Penelitian : 9 (sembilan) bulan

Fakultas : Program Pascasarjana UT

Tangerang, 15 November 2012

Menyetujui:

Penelaah-1,

Kurnia Endah Riana, SE., M.Com  
NIP. 19730506 199903 2 002



Penelaah-2,

Antalia Kusuma Wardini, SE., M.Com  
NIP. 19700918 200501 2 001

## KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah peneliti ucapkan atas selesainya laporan hasil penelitian ini. Keercapaian ini karena Allah SWT yang selalu memberikan kesehatan kepada peneliti yang akhirnya dapat menyelesaikan laporan penelitian ini.

Laporan penelitian ini saya dedikasikan kepada keluarga besar peneliti (Ibu Zinatun Chasanah. Yuli Kurniasih (istri), Fara dan Faiha (anak), serta institusi tempat peneliti bekerja sebagai bahan kajian untuk kepentingan ilmu pengetahuan khususnya dibidang sistem informasi rnanajemen. Sehingga diharapkan dari hasil laporan penelitian ini dapat menjadi gambaran bahwa sistem informasi akan sukses dilakukan apabila dimensi kualitas yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan dapat memberikan kepuasan kepada pemakai sistem, sehingga diharapkan pemakai sistem mempunyai niat untuk terus menggunakan sistem yang dikembangkan.

Pamulang,        Mare 2013  
Pene I iti,

Mohamad Nasoha

## ABSTRAK

Dalam penelitian-penelitian sebelumnya telah menemukan bahwa partisipasi pemakai, kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, kepuasan pemakai dan niat terus menggunakan berpengaruh kuat dan signifikan terhadap kesuksesan sistem informasi. Penelitian ini mengusulkan dan menguji enam komponen tersebut sebagai pengukur kesuksesan sistem *web-based learning*.

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan informasi terkait pentingnya partisipasi pemakai sistem informasi di Universitas Terbuka di Tangerang, Banten. Penelitian ini bertujuan untuk menguji enam komponen kesuksesan sistem *web-based learning*. Keenam komponen yaitu partisipasi pemakai, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kepuasan pemakai dan niat menggunakan sistem.

Penelitian ini menggunakan pendekatan survei dengan prosedur pengambilan sampel secara *non? probability sampling* dan menggunakan teknik *purposive judgement sampling*. Responden dalam penelitian ini adalah 100 orang mahasiswa yang berpartisipasi dalam penggunaan sistem *web-based learning*. Mat analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah metode SEM dengan pendekatan metode Lisrel versi 8.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi (H1) dan kualitas sistem (1-12) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pemakai. Hal ini karena sistem yang digunakan terlalu berkualitas sehingga sulit untuk dipahami (penghubungnya interface kurang bersahabat), responden juga belum memahami bahwa karakteristik sistem tersebut ramah pengguna, cepat dan tepat serta sedikitnya pimpinan institusi mengimplementasikan strategi-strategi untuk menjamin bahwa kualitas informasi juga penting dipertimbangkan (Nasoha, 2009; Medina & Chaparro, 2007).

Kata Kunci: Partisipasi pemakai, kesuksesan sistem *web-based learning*, kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, kepuasan pemakai, niat terus menggunakan.

DAFTAR ISI

linkman

**HALAMAN JUDUL.....**

**HALAMAN PERSETUTUAN ..... ii**

**KATA PENGANTAR ..... iii**

**ABSTRAK..... iv**

**DAFTAR ISI.....**

**DAFTAR TABEL ..... vii**

**DAFTAR GAMBAR ..... viii**

**DAFTAR LAMPIRAN..... ix**

**BAB 1 PENDAHULUAN ..... 1**

11 Latar Belakang .....1

12 Perumusan masalah ..... 6

13 Tujuan Penelitian .....7

14 Manfaat Penelitian. ....8

15 Sistematika Penulisan ..... 9

**BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS... 10**

21 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean.. 10

22 E-Learning..... II

23 Web-Based Learning ..... 13

24 Partisipasi Sukarela..... 14

25 Kinerja Individu ..... 15

2.5.1 Kepuasan Pemakai ..... 1

2.5.2 Niat Terus Menggunakan ..... I7

2.5.3 Partisipasi Pemakai ..... 19

2.5.4 Kualitas Sistem ..... 22

2.5.5 Kualitas Informasi..... 25

2.5.6 Kualitas Pelayanan..... 26

2.5.7 Hubungan antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis... 28

BAS III METODE PENELITIAN..... 36

3.1 Jenis Penelitian .....36

32 Desain Penelitian .....36

33 Populasi dan Sampel..... 36

34 Lokasi Penelitian .....37

35 Pengukuran ..... 37

36 Uji Validitas dan Reliabilitas .....37

37 Metode Alat Analisis Data ..... 38

38 Definisi Operasional ..... 38

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN..... 40

41 T a h a p P e r t a m a 4 0

42 Tahap Kedua .....42

BAB V SIMPULAN DAN SARAN ..... 45

51 Simpulan .....45

52 Saran .....46

53 Keterbatasan .....47

DAFTAR PUSTAKA ..... 48

LAM PIRAN-LAMPIRAN ..... 52

DAFTAR TABEL

		halaman
Tabel I	Hasil Uji Validitas .....	40
Tabel 2	Reliabilitas .....	41
Tabel 3	Hasil Uji Hipotesis .....	42

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1	Model Penelitian Medina dan Chaparro (2007) ..... 34
Gambar 2	Model Penelitian ..... 35



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	!asi! Uji SEM dengan Pendekatan Lisrel versi

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat menuntut organisasi untuk selalu menciptakan inovasi. Inovasi teknologi yang unik merupakan senjata (*weapon*) strategik bagi organisasi sebagai keunggulan kompetitif dalam memenangkan persaingan. Salah satu media teknologi informasi tersebut adalah internet. Penggunaan internet telah banyak digunakan oleh kalangan akademisi, praktisi, pelaku bisnis dan sebagainya. Sedangkan penggunaan internet khususnya bagi dunia pendidikan sangat penting karena dapat mempermudah proses pembelajaran antara mahasiswa dengan mahasiswa.

Pentingnya partisipasi pemakai dalam penggunaan sistem informasi bagi dunia pendidikan di Indonesia telah menciptakan metode-metode pembelajaran berbasis *e-learning* yaitu melalui media internet, televisi, video, radio dan sebagainya. *E-learning* atau *electronic learning* menurut Darmayanti *et al.* (2007) adalah sebuah konsep dalam proses pembelajaran dengan menggunakan ICT, khususnya menggunakan media yang berbasis internet. Istilah *e-learning* sendiri memiliki kesamaan makna dengan beberapa istilah lain seperti *on-line learning*, *virtual classroom* dan *virtual learning*. Konsep pembelajaran melalui sistem *e-learning* ini tidak sama dengan proses pembelajaran tatap muka. Sistem *e-learning* lebih difokuskan pada proses pembelajaran jarak jauh dengan menggunakan teknologi baik teknologi informasi maupun teknologi telekomunikasi.

Sedangkan salah satu media *e-learning* adalah *web-based learning*, yang mana sistem ini menggunakan teknologi informasi berbasis internet. *Web-based learning* seringkali disebut dengan *online learning* atau *e-learning* karena didalamnya terdapat rangkaian isi/konten pelajaran *online* yaitu melalui *e-mail*, *video conferencing* dan

*videostreaming* yang semuanya itu bisa dilakukan di dalam *web* (McKimm *et al.*, 2003). *Web-based learning* dikaitkan dengan materi-materi pembelajaran yang disampaikan dalam sebuah *web browser*, termasuk materi yang dikemas pada CD-ROM atau media lainnya (Tsai & Machado, 2001). Sedangkan menurut Chiu *et al.* (2007) *web-based learning* sering disebut *online learning* dan merupakan sub-komponen penting dari bidang *e-learning* atau pembelajaran jarak jauh (*distance learning*).

Di Indonesia, partisipasi pemakai dalam pemanfaatan *web-based learning* ini masih rendah. Hal ini ditunjukkan oleh masih sedikitnya perguruan tinggi yang menerapkan proses belajar mengajarnya dengan menggunakan media interne khususnya *web-based learning*. Oleh karena itu untuk mendukung kesuksesan sistem *web-based learning* diperlukan partisipasi pemakai dalam pengimplementasiannya.

Mendukung pernyataan di atas bahwa partisipasi pemakai (mahasiswa) sangat penting bagi kesuksesan sistem informasi (*web-based learning*) suatu organisasi khususnya institusi pendidikan. Karena dari partisipasi pemakai akan diketahui kebutuhan dan keinginan pemakai, sehingga dalam proses pengembangannya diperlukan kehati-hatian (Standish Group, 1995; Adj. 2006; Guimaraes 2003; Barki & Hartwick, 1994; Lawrence & Low, 1993).

Partisipasi pemakai (mahasiswa) yang tinggi akan mempengaruhi kepuasan dan niat pemakai untuk terus menggunakan sistem *web-based learning*. Sedangkan kepuasan pemakai merupakan *predictor* penting bagi niat terus menggunakan *web-based learning* (Oliver & Swan, 1989; Oliver, 1980; Dhattacharjee, 2001; DeLone & McLean, 2003). Oliver, 1980; DeLone & McLean 2003; berpendapat bahwa kesuksesan *web-based learning* sangat bergantung pada besarnya niat pemakai-pemakai untuk terus

menggunakan layanan *web*. Selain itu, di dalam sistem *web-based learning* pemakai

menginvestasikan input (waktu, materi, tenaga) untuk mendapatkan *outcome* (pengetahuan, nilai dan sebagainya) (Chiu *et al.*, 2007). Oleh karena itu, kesuksesan suatu sistem *web-based learning* sangat dipengaruhi besarnya tingkat kepuasan dan niat pengguna untuk terus menggunakan *web-based learning*.

Penelitian ini bersumber dari model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003) yang menawarkan suatu model sistem informasi yang lengkap tapi sederhana (*parsimony*). Namun DeLone dan McLean (2003) hanya melihat dari sisi sistem teknologinya saja dan mereka tidak mempertimbangkan faktor manusia (*human element*) yaitu dukungan manajer, partisipasi pengguna dan keahlian pemrogram di dalam kesuksesan sistem informasi. Oleh karena itu, Medina dan Chaparro (2007) melakukan pengembangan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003) dengan memasukkan variabel-variabel *human element* di dalam kesuksesan sistem informasi.

Sehingga berdasarkan uraian di atas maka penulis memodifikasi model penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Medina dan Chaparro (2007) karena penelitian tersebut menguji pengaruh variabel *human element* partisipasi pengguna terhadap kesuksesan sistem informasi (*web-based learning*). Namun dalam penelitian ini, penulis tidak mengikutsertakan tiga variabel yaitu dukungan manajer, keahlian pemrogram dan pengambilan keputusan, hal tersebut dilakukan penulis karena di model Medina dan Chaparro (2007), dukungan manajer dan keahlian pemrogram juga berpartisipasi sebagai pengguna sistem sehingga terjadi tumpang tindih dalam perlakuannya.

Untuk variabel dukungan manajer, Doll (1985) mengatakan bahwa peran manajemen puncak dalam berpartisipasi yaitu sebagai pemberi petunjuk aktivitas-aktivitas pengembangan sistem-sistem informasi. Pernyataan tersebut didukung oleh Hartono (2007b) bahwa Ixxo (1987) mengingatkan manajemen puncak supaya aktif dalam

mengarahkan dan membentuk pecan teknologi untuk membantu bisnis mencapai tujuannya. Selain itu Jarvenpaa dan Ives (1991) dalam penelitiannya juga menyebutkan bahwa salah satu bentuk dukungan eksekutif (manajer) adalah partisipasi eksekutif (manajer) yang ditunjukkan melalui perilaku-perilaku dan aktivitas-aktivitas eksekutif di dalam proses perencanaan, pengembangan dan pengimplementasian sistem informasi.

Kemudian untuk variabel keahlian pemrogram. Doll (1985) mengatakan bahwa sistem-sistem informasi hanya penting untuk ditangani oleh teknisi-teknisi saja di dalam pengembangannya dan hal ini disebabkan karena banyaknya eksekutif-eksekutif senior kurang percaya diri dengan kemampuan mereka di dalam memberikan petunjuk manajerial untuk meningkatkan aktivitas teknis. Sedangkan unit\* variabel pengambilan keputusan di model tersebut berada pada level strategis (pimpinan/manajer) yang lebih difokuskan pada level organisasi bukan pada level individu dan variabel tersebut juga menggantikan variabel niat untuk menggunakan (*intention to use*) dari model Hartwick dan Barki (1994). Leidner dan Elam (1994); Watson *et al.* (1998); menyatakan bahwa eksekutif-eksekutif sebagai pengambil keputusan selalu dihadapkan pada situasi di mana mereka diminta untuk membuat keputusan yang lebih cepat dibandingkan sebelumnya dan pengambilan keputusan akan mempengaruhi tujuan jangka panjang organisasi.

Sedangkan dalam penelitian ini, penulis menggunakan variabel **partisipasi** pemakai yang difokuskan pada level individu yaitu mahasiswa. Oleh sebab itu, fokus penelitian ini adalah pengaruh partisipasi pemakai (mahasiswa) pada kesuksesan sistem *web-based learning* dengan studi pada mahasiswa Universitas Terbuka. Penggunaan *web-based learning* ini adalah partisipasi pemakai yang bersifat sukarela (*voluntary*).

Lebih lanjut penulis memasukkan satu variabel yaitu niat terus menggunakan (*continuance intention*) dari penelitiannya Chiu *et al.* (2007), karena menurut mereka

kesuksesan suatu sistem *web-based learning* sangat berhubungan dengan variabel tersebut dan kepuasan berhubungan positif dengan niat terus menggunakan. Beberapa variabel telah terbukti berpengaruh kuat dan signifikan pada kepuasan pemakai dan niat terus menggunakan di dalam kesuksesan sistem *web-based learning*. Namun untuk di negara berkembang seperti di Indonesia, pengaruh partisipasi pemakai (mahasiswa) pada kesuksesan sistem *web-based learning* belum dikembangkan secara komprehensif oleh perguruan tinggi dan masih sedikitnya literatur tentang pengaruh partisipasi mahasiswa pada kesuksesan sistem *web-based learning* sehingga menarik untuk dilakukan pengkajian lebih lanjut.

## 1.2 Rumusan Masalah

Selama ini banyak penelitian yang membahas bagaimana sistem teknologi informasi dapat dikembangkan dengan sukses, namun masih sedikitnya yang membahas keterkaitan partisipasi pemakai (mahasiswa) terhadap kesuksesan sistem *web-based learning*. Kesuksesan *web-based learning* sangat bergantung pada seberapa besar partisipasi pemakai (mahasiswa) di dalam pengimplementasiannya. Sistem *web-based learning* bisa dikatakan sukses apabila terdapatnya pengaruh partisipasi pemakai pada kualitas (kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan), sehingga kepuasan pemakai dan niat terus menggunakan *web-based learning* akan terus meningkat. Oleh sebab itu, penulis mengajukan beberapa permasalahan antara lain:

1. Apakah kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepuasan pemakai *web-based learning*?
2. Apakah kepuasan pemakai berpengaruh positif pada niat terus menggunakan *web-based learning*?

3. Apakah partisipasi pemakai berpengaruh positif pada kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan *web-based learning*?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Motivasi penelitian ini dilatarbelakangi oleh model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003) yang mengusulkan tujuh variabel pengukuran kesuksesan sistem informasi yaitu: kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, niat untuk menggunakan, penggunaan, kepuasan pemakai dan manfaat-manfaat bersih (dampak individual dan dampak organisasional). Namun di model tersebut tidak mempertimbangkan faktor manusia (*Truman element*) yaitu dukungan manajer, partisipasi pemakai dan keahlian pemrogram di dalam kesuksesan sistem informasi (Medina & Chaparro, 2007).

Oleh karena itu penulis lebih memfokuskan penelitian ini pada partisipasi pemakai (mahasiswa) Universitas Terbuka (UT), karena UT merupakan salah satu perguruan tinggi berbasis teknologi pendidikan jarak jauh sehingga diharapkan mampu mengembangkan sistem *webbased learning* dengan memanfaatkan teknologi informasi terkini. Selain itu masih sedikitnya literatur tentang partisipasi pemakai khususnya partisipasi mahasiswa UT terhadap kesuksesan sistem *web-based learning*. Oleh sebab itu, berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penulis melakukan penelitian ini mempunyai tujuan.

- a. Menguji pengaruh partisipasi pemakai (mahasiswa) pada kualitas (kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan).
- b. Menguji pengaruh kualitas (kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan) pada kepuasan pemakai (mahasiswa).



**c. Menguji pengaruh kepuasan pemakai (mahasiswa) pada niat tet-us menggunakan sistem *web-based learning*.**

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi para akademisi dan praktisi tentang pentingnya partisipasi pemakai (mahasiswa) terhadap kesuksesan sistem *web-based learning*. Manfaat dari penelitian ini terbagi dua yaitu.

##### **a. Implikasi Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan perkembangan penelitian di bidang sistem teknologi informasi kaitannya dengan model kesuksesan sistem teknologi informasi khususnya *web-based learning*.

##### **b. Implikasi Teoritis**

Membantu para akademisi dan praktisi dalam pengimplementasian sistem *web-based learning* dengan sukses sehingga diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi literatur bagi perkembangan teknologi informasi di negara berkembang khususnya Indonesia.

##### **c. Implikasi Manajerial**

Memberi masukan bagi dunia pendidikan baik perguruan tinggi jarak jauh maupun perguruan tinggi konvensional bahwa partisipasi pemakai sangat menentukan di dalam kesuksesan sistem *web-based learning*. Sehingga perlu dilakukannya pelatihan-pelatihan bagi mahasiswa dan karyawan untuk meningkatkan motivasi dan partisipasi mereka di dalam pengembangan sistem informasi.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

### **Bab 1: Pendahuluan**

Membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **Bab H : Landasan Teori dan Hipotesis**

Membahas landasan teori yang dipakai sebagai dasar untuk menganalisa permasalahan dan pengajuan hipotesis yang akan diuji dalam penelitian.

### **Bab 111 : Metode Penelitian**

Membahas tentang metode penelitian. metode analisis data dan hasil penelitian yang diperoleh melalui analisis data.

### **Bab IV : Analisa Data**

Berisi temuan dan pembahasan.

### **Bab V: Kesimpulan dan Saran**

Berisi kesimpulan dan saran dari pembahasan sehubungan dengan penelitian yang dilaksanakan.

## BAB II

### LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

#### 2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

Penelitian ini merupakan pengembangan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (1992) atau lebih dikenal sebagai model kesuksesan sistem informasi D&M. Model tersebut dikembangkan oleh DeLone dan McLean (1992) untuk mempermudah di dalam melakukan pengukuran kesuksesan sistem informasi. Oleh sebab itu, mereka membuat suatu model kesuksesan sistem informasi yang lengkap tapi sederhana (*parsimony*) sebagai langkah awal bagi perkembangan sistem informasi. Mereka mengusulkan model dengan mengukur enam variabel kesuksesan yaitu: kualitas informasi, kualitas sistem, penggunaan, kepuasan pemakai, dampak individual dan dampak organisasional.

Dalam perkembangannya ada beberapa peneliti yang mengkritik model tersebut salah satunya adalah Seddon (1997) dalam Hartono (2007a), yang mengusulkan untuk dilakukan perbaikan di model D&M (1992) dan kemudian is menspesifikasi ulang model D&M (1992) dengan mengusulkan dua model yaitu model kesuksesan sistem informasi dan model keperilakuan parsial dari penggunaan sistem informasi. Berdasarkan kritikan tersebut, DeLone dan McLean (2003) memperbaiki modelnya dengan menambahkan variabel kualitas pelayanan dan mengganti dampak individual dan dampak organisasional menjadi manfaat-manfaat bersih (gabungan antara dampak individual dan dampak organisasional). Di model D&M hanya mempertimbangkan pada sisi sistem teknologinya saja sedangkan faktor manusia (*human element*) yang berperan besar terhadap kesuksesan sistem informasi tidak dipertimbangkan (Medina & Chaparro, 2007). Oleh karena itu

penulis lebih mempertimbangkan faktor manusia yaitu pada partisipasi mahasiswa sebagai pemakai sistem informasi (*web-based learning*).

## 2.2 *ELearning*

*E-learning* banyak terkait dengan kegiatan yang melibatkan jaringan komputer dan interaktif secara bersamaan. Komputer dan jaringan harus terus tersedia dan terlibat di dalam aktivitas belajar atau menyediakan isi/konten pembelajaran (Tsai & Machado, 2001). Mereka juga mengatakan masih adanya ambiguitas antara *e-learning*, *web-based learning* dan *online learning*. *E-learning* muncul dari hubungan paralel dengan konsep *e-mail*. *E-mail* biasanya digambarkan sebagai kegiatan pengiriman "mail" dengan komputer dan jaringan. Dengan cara yang sama, *e-learning* mengacu pada kegiatan pembelajaran yang melibatkan komputer dan jaringan (Internet dan intranet). Sistem *e-learning* terdiri dari materi-materi pembelajaran yang harus disampaikan oleh komputer dan jaringan sehingga akan diketahui tipe pembelajarannya. Sedangkan mereka mendefinisikan *web-based learning* yaitu konten pembelajaran di dalam sebuah *web browser* (tidak hanya kegiatan), dan sebenarnya materi pembelajarannya disampaikan melalui format *web*.

Dalam hal ini, pembelajaran berbasis *web* sama halnya dengan buku. di mana konten akan menentukan apakah merupakan sebuah novel, laporan, atau buku. *Web browsing* dengan konten pembelajaran merupakan kunci dari keistimewaan *web-based learning*. Konten *web-based learning* biasanya diambil dari sebuah situs *web*, namun juga menyediakan solusi-solusi alternatif. Misalnya, beberapa pembelajaran berbasis *web* dioperasikan dari CD-ROM, dan banyak yang ditawarkan pada dual format: *website* dan CD-ROM.

Tsai dan Machado (MI) juga menyatakan bahwa solusi menggunakan CD-ROM biasanya terkait dengan situasi di mana akses jaringan mungkin tidak tersedia atau hampir tersedia, seperti di sekolah atau akses internet di tengah-tengah konflik militer. Sementara *online learning* dikaitkan dengan konten/isi yang siap diakses pada komputer. Konten/isi terdapat di *web* atau internet, atau bisa juga diinstal pada CD-ROM atau hard disk komputer. *Online learning* juga berkaitan dengan konsep yang 'chili u111u111 dari bantuan online, dokumentasi online, dan layanan online. Hal ini terkait dengan materi-materi pembelajaran yang tersedia pada lingkungan komputer. Seringkali, *online learning* merujuk ke materi pembelajaran yang dapat diakses langsung dari aplikasi inti (seperti dalam bantuan *online*), namun materi pembelajaran yang tersedia secara *online* juga bisa digunakan ketika materi siap diakses. Banyaknya perbedaan pendapat peneliti mengenai definisi *e-learning*, dikarenakan belum adanya standar baku di dalam pendefinisian. Basori (2008) menyatakan bahwa belum adanya standar yang baku baik dalam hal definisi maupun implementasi *e-learning* menjadikan banyak orang mempunyai konsep yang bermacam-macam.

Wahono (2005) menyatakan bahwa *e-learning* adalah mutlak diperlukan untuk mengantisipasi perkembangan jaman dengan dukungan teknologi informasi dimana semua men\* ke era digital, baik mekanisme maupun konten. Pengembangan sistem *e-learning*, sistem harus didahului dengan melakukan analisa terhadap kebutuhan-kebutuhan dari pemakai (*user needs*). Sesuai dengan paradigma rekayasa sistem dan perangkat lunak, kebutuhan dari pemakai ini memiliki kedudukan tertinggi, dan merupakan dasar kreasi dan kerja pengembang. Ini semua untuk mencegah terjadinya kegagalan implementasi dari sistem *e-learning* yang sebagian besar diakibatkan bahwa

sistem yang dikembangkan tidak sesuai dengan apa yang sebenarnya dibutuhkan oleh pemakai.

*E-learning* sebagai konsep pembelajaran jarak jauh (*distance learning*) sangat bermanfaat khususnya bagi dunia pendidikan karena memberikan kemudahan-kemudahan dalam proses belajar mengajar yaitu cepat, mudah, murah, interaktif, nyaman dan sebagainya. Pembelajaran dengan bentuk *e-learning* diharapkan dapat menembus batas ruang dan waktu yang diakibatkan adanya hambatan jarak dan kesibukan beraktivitas.

### 2.3 Web-Based Learning

Ada beberapa media pembelajaran jarak jauh berbasis *e-learning* yang dikembangkan dengan menggunakan media cetak maupun non cetak, salah satu media non cetak yaitu *web-based learning*.

*Web-based learning* di dalam beberapa literatur dikatakan sebagai sistem *online learning*. Pernyataan ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Tsai dan Machado (2001) bahwa masih terjadinya ambiguitas antara *e-learning*, *web-based learning* dan *online learning*. Sistem *online learning* merupakan sistem jaringan interaktif yang terdiri dari berbagai fungsi untuk mendukung *virtual classroom* di dalam meningkatkan kualitas aktivitas pembelajaran dan pengajaran. Aplikasi teknologi *interact* di dalam pendidikan memberikan lingkungan pembelajaran yang efektif, yang memecahkan keterbatasan waktu dan tempat serta memberikan banyak manfaat, termasuk di dalamnya dipusatkan pada pemakai dan kemandirian, menghemat biaya bagi para pemakainya, dan memberikan kemampuan pengetahuan kembali (*reuse*) serta berbagi (Lin, 2007).

Lin (2007) mengaplikasikan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean diperbarui (2003) dengan menggunakan sistem *online learning*. Dengan

membagikan kuesioner kepada 254 mahasiswa di perguruan tinggi di Taiwan bagian utara. kuesioner yang kembali sebanyak 232 buah. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan signifikan berpengaruh pada penggunaan nyata sistem *online learning* melalui kepuasan pemakai dan niat berperilaku untuk menggunakan sistem *online learning*.

Berbagai kelas dan pelatihan bisa diikuti hanya dengan melakukan berbagai download terhadap bahan belajar elektronik, berdiskusi dengan mahasiswa melalui *email* atau forum-forum diskusi *online*, dan mengikuti ujian secara *online* di Internet. Setelah lulus sang peserta didik tinggal menunggu ijazah atau sertifikat yang terkirim ke alamatnya. Model inilah yang dikenal sebagai *web-based learning*, sebuah model pembelajaran jarak jauh (*distance learning*) yang menggunakan Internet sebagai sarannya (Widhiartha, 2008).

## 2.4 Penggunaan Sukarela

Di dalam perkembangan sistem informasi telah terjadi perbedaan dalam penggunaannya, yang mana dari penggunaan tersebut dapat diketahui bentuk pemanfaatan sistem informasi yang dipergunakan oleh suatu organisasi. Penggunaan sistem informasi lebih diarahkan pada penggunaan yang bersifat sukarela karena **dapat diketahui variasi penggunaan dan derajat pengaruh pada kepuasan pemakai serta memberikan kebebasan atau tidak ada paksaan pada pemakai untuk menggunakan atau tidak menggunakan sistem sehingga dapat diketahui juga seberapa besar kepuasan pemakai terhadap sistem. Apabila sistem memberikan kepuasan** maka pemakai akan/sering menggunakan sistem dan **sebaliknya jika sistem** tidak memberikan kepuasan atau tidak sesuai dengan harapan-harapan pemakai maka mereka tidak/kurang menggunakan **sistem. Selain itu** pemakai-

pemakai juga menggunakan sistem berdasarkan pengalaman-pengalaman terdahulu sehingga mempengaruhi sikap dan perilaku mereka.

## 2.5 Kinerja Individu

### 2.5.1 Kepuasan pemakai

DeLone dan McLean (2003) dalam penelitiannya tentang *e-commerce*, menyatakan bahwa kepuasan pemakai penting untuk diukur di dalam sistem *e-commerce* dan sebaiknya memasukkan pengalaman pelanggan untuk mendapatkan kembali informasi melalui pembelian, pembayaran, pemasukan dan pelayanan.

Kepuasan pemakai adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem teknologi informasi (Hartono, 2007a). Kepuasan pemakai merupakan hal yang penting di dalam mencapai suatu tujuan sistem teknologi informasi, kualitas hidup dalam bekerja dan dalam menggunakan sistem tersebut (Gatien, 1994) dalam Medina dan Chaparro (2007). Seddon & Yip (1992) melakukan penelitian dengan menguji kepuasan informasi pemakai dengan tiga pengukuran yaitu: 1) sikap-sikap pemakai terhadap teknologi informasi, departemen sistem informasi manajemen atau keduanya, 2) kepuasan pemakai dengan kualitas informasi, dan 3) keefektifan persepsian dari salah satu sistem informasi manajemen. Mereka mengatakan bahwa informasi dari sistem teknologi informasi harus memenuhi variabel-variabel yaitu: relevansi, konten, akurat dan kesempatan.

Hamilton dan Chervany (1981), menemukan bahwa kepuasan pemakai merupakan alat pengukur yang tepat dalam kesuksesan sistem informasi. Oliver (1980) menguji hubungan antara harapan, diskonfirmasi dan kepuasan yang akan menentukan sikap dan niat pemakai serta hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa kepuasan pemakai berpengaruh positif terhadap niat menggunakan di masa yang akan datang baik secara



**langsung maupun tidak langsung melalui pengaruhnya pada sikap.** Swan dan Trawick (1981) melakukan penelitian tentang diskonfirmasi harapan pada restoran terhadap 243 konsumen, mereka menemukan bahwa konsumen akan menggunakan produk apabila mereka mendapatkan kepuasan atau sesuai dengan harapan-harapan mereka. Tentu saja kepuasan ini juga karena dilatarbelakangi oleh pengalaman-pengalaman mereka mengenai produk. Sedangkan konsumen akan berniat membeli produk apabila mereka puas dengan produk dan layanan (*service*), sehingga kepuasan merupakan mediator dari niat-niat konsumen/pemakai claim membeli suatu produk.

Banyak definisi berkaitan dengan kepuasan pemakai antara lain disebutkan oleh Tjiptono (2004) yang mengutip pendapat Day (dalam Surtiawan, 2006):

*Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/disconfirmasi yang dirasakan **antara** harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan oleh pemakai.*

Dengan bahasa yang lebih sederhana Kotler (1994) menyebutkan kepuasan pelanggan sebagai:

*Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.*

Kepuasan pemakai sistem informasi lebih disebabkan karena sesuai harapan mereka terhadap sistem yang memberikan nilai positif. Beberapa peneliti menyimpulkan bahwa kepuasan terhadap sistem lebih disebabkan karena adanya penggunaan yang bersifat sukarela (*voluntary*). Misalkan Bhattacharjee (2003) yang melakukan penelitian pada institusi keuangan yaitu bank, datanya berasal dari 122 nasabah/pemakai yang menggunakan *online banking* U.S Bank, hasil penelitian menemukan bahwa kepuasan

nasabah/pemakai dalam menggunakan *online banking* lebih disebabkan karena untuk menjalin hubungan relasi dan bermanfaat bagi pekerjaannya. Jadi, di dalam pengembangan sistem informasi diperlukan kehati-hatian sehingga pemakai akan merasa puas dan akan terus menggunakan sistem. Dengan kata lain bahwa kepuasan pemakai merupakan suatu bentuk respon yang ditunjukkan oleh pemakai-pemakai sistem yang disebabkan produk atau jasa yang diberikan sesuai dengan harapan-harapan pemakai.

### 2.5.2 Niat Terus Menggunakan

Hartwick dan Barki (1994) menyatakan bahwa niat menggunakan sistem ditentukan oleh sikap dan norma subyektif. Menurut mereka bahwa seseorang berniat untuk menggunakan suatu sistem karena mengharapkan yang lainnya dan juga karena merasa sistem tersebut baik, berguna dan bernilai. Sependapat dengan Hartwick dan Barki (1994); DeLone dan McLean (2003); menyatakan bahwa niat menggunakan merupakan pengukuran alternatif yang bermanfaat di beberapa konteks dan mereka juga mengatakan bahwa niat menggunakan merupakan suatu sikap, sedangkan penggunaan merupakan perilaku.

Agarwal dan Prasad (1997) dalam penelitiannya tentang penggunaan sistem awal dan niat menggunakan di masa yang akan datang. Mereka menemukan adanya perbedaan faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan sistem awal dan niat menggunakan di masa yang akan datang pada *world wide web* (www).

Studi lain menemukan adanya perbedaan faktor-faktor yang telah dihubungkan dengan niat untuk menggunakan windows/sistem antara pengadopsi dengan pemakai-pemakai untuk terus menggunakan (Karahanna *et al.*, 1999). Dari kedua studi empiris

tersebut menunjukkan bahwa pengukuran antara penggunaan dan terus menggunakan merupakan pengukuran-pengukuran yang berbeda.

Bhattacharjee (2001) melakukan penelitian sistem informasi dengan konteks pemakai-pemakai sistem *online banking* pada suatu bank. Ia mengusulkan suatu model untuk menjelaskan dan memperkirakan mengapa pemakai-pemakai sistem *online banking* memutuskan untuk terus menggunakan atau tidak menggunakan sistem dalam jangka panjang. Di model tersebut, pemakai-pemakai berniat terus menggunakan sistem *online banking* ditentukan oleh tingkat kepuasan dan kegunaan persepsian. Pemakai-pemakai lebih berniat menggunakan sistem jika memberikan tingkat kepuasan dan kegunaan persepsian yang tinggi dari penggunaan awal. Faktor pertama, pemakai-pemakai menggunakan sistem *online banking* dikarenakan dapat memberikan kepuasan. Kemudian faktor kedua adanya kegunaan persepsian mereka terhadap sistem. Pemakai-pemakai berkesimpulan bahwa kegunaan sistem didasarkan pada pengalaman-pengalaman mereka terhadap sistem tersebut,

Namun Bhattacharjee (2001) berkesimpulan bahwa mereka menggunakan sistem lebih disebabkan karena kepuasan mereka terhadap sistem. Hasil penelitiannya juga menemukan bahwa adanya dukungan yang kuat pada model yaitu kegunaan persepsian, harapan, dan kepuasan mereka pada sistem yang secara signifikan berhubungan dengan keputusan nasabah/pemakai untuk terus menggunakan sistem atau tidak. Implikasi bagi manajerial. Bhattacharjee (2001) mengatakan apabila pemakai-pemakai tidak puas dengan sistem yang ada maka mereka tidak akan meneruskan penggunaan sistem karena sifatnya sukarela (*voluntary*).

### 2.5.3 Partisipasi pemakai

Menurut Barki dan Hartwick (1994) partisipasi pemakai (*user participation*) merupakan perilaku-perilaku, penugasan-penugasan dan aktivitas-aktivitas **pemakai atau perwakilannya yang ditunjukkan selama proses pengembangan sistem informasi (ISD process)**.

**Hartwick dan Barki (1994) mengusulkan tiga dimensi di dalam partisipasi pemakai yaitu:**

- a. Tanggung jawab menyeluruh (*overall responsibility*)
- b. Hubungan pemakai sistem informasi (*user-IS relationship*)**
- c. **Aktivitas yang ditangani pemakai (*hands-on activity*)**

Tanggung jawab menyeluruh berhubungan dengan aktivitas-aktivitas **pemakai dan penugasan-penugasan yang menggambarkan kepemimpinan menyeluruh atau bertanggung jawab dalam proyek pengembangan sistem. Sebagai contoh ketua tim proyek bertanggung jawab terhadap kesuksesan sistem yang menyeluruh dan bertanggung jawab dalam memilih *software* dan *hardware*, mengestimasi biaya, meminta dana dan sebagainya. Kemudian, hubungan pemakai sistem informasi berhubungan dengan aktivitas-aktivitas yang menggambarkan komunikasi dan pengaruh sistem sistem informasi pemakai, contohnya, staf sistem informasi melakukan evaluasi dan kesepakatan kerja dalam menjaga informasi selama pengembangan sistem informasi.**

Terakhir, aktivitas yang ditangani pemakai berhubungan dengan desain fisik yang spesifik dan pemakai-pemakai melakukan implementasi tugas-tugas, misal. menata layar dan format laporan, memuat prosedur-prosedur manual untuk pemakai dan mendesain program pelatihan untuk pemakai.

Jarvenpaa dan Ives (1991) melakukan penelitian mengenai partisipasi manajer di dalam penggunaan progresif teknologi informasi, mengatakan bahwa partisipasi manajer digunakan untuk menunjukkan aktivitas-aktivitas manajer atau intervensi-intervensi personal yang substansif yang dilakukan dalam pengelolaan teknologi informasi. Partisipasi manajer berhubungan dengan perencanaan, pengembangan, dan implementasi sistem-sistem informasi. Selain itu juga berhubungan dengan waktu dan tenaga eksekutif pada permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan teknologi informasi.

Lawrence dan Low (1993) menguji kepuasan pemakai individu dalam pengembangan kepemimpinan pemakai (*user-led development*) di organisasi/perusahaan besar pemerintah Australia yang diberikan tanggung jawab mengatur proyek dan mewakili komunitas karyawan untuk menentukan syarat, pengujian, pelatihan dan implementasi sistem. Mereka mengatakan bahwa partisipasi pemakai merupakan faktor penting di dalam pengembangan dan pengimplementasian sistem teknologi informasi yang berhubungan dengan manfaat-manfaat organisasional. Mereka juga menyatakan bahwa partisipasi untuk menggambarkan perilaku atau aktivitas.

Dari penelitian yang dilakukan pada perusahaan pemerintah Australia yang memiliki pengalaman dalam menciptakan software baru sistem informasi manajemen dengan jumlah karyawan lebih dari 90.000 orang, mereka menyimpulkan bahwa partisipasi pemakai di dalam proses pengembangan sistem memberikan hubungan manajemen yang baik, sehingga pemakai-pemakai memahami kemampuan mereka dalam bekerja. Pemakai-pemakai harus menjamin bahwa perasaan mereka cukup mewakili di dalam proses pengembangan sistem-sistem, memahami tujuan sistem-sistem, menerima pelatihan yang cukup dan menyediakan dokumen sistem yang cukup. Ives dan Olson

(1984) menyatakan bahwa partisipasi pemakai di dalam pengembangan sistem informasi untuk memperbaiki kualitas sistem yaitu:

1. Memberikan penilaian yang akurat dan lengkap pada kebutuhan informasi pemakai (Norton & McFarland, 1975, dalam Ives & Olson, 1984; Robey & Farrow, 1982).
2. Memberikan keahlian tentang organisasi untuk mendukung sistem, keahlian biasanya tidak tersedia di dalam grup sistem-sistem informasi (Lucas, 1974, dalam Ives & Olson, 1984).
3. Menghindari pengembangan yang tidak diharapkan atau tidak penting (Robey & Farrow, 1982).
4. Memperbaiki pemahaman pemakai terhadap sistem (Lucas, 1974, dalam Ives & Olson, 1984; Robey & Farrow, 1982).

Ives dan Olson (1984) mengatakan partisipasi dapat mengakibatkan peningkatan penerimaan oleh pengguna yaitu.

1. Mengembangkan harapan yang realistis tentang kapabilitas sistem (Gibson, 1977, dalam Ives & Olson, 1984).
2. Menyediakan tempat perundingan dan solusi konflik tentang <sup>desain</sup> sistem informasi (Keen, 1981, dalam Ives & Olson, 1984).
3. Meningkatkan rasa memiliki sistem oleh pemakai-pemakai (Robey & Farrow, 1982).
4. Mengurangi keengganan untuk berubah oleh pemakai (Lucas, 1974, dalam Ives & Olson, 1984).
5. Komitmen pemakai-pemakai sistem (Lucas 1974. Markus. dalam Ives & Olson, 1984).

Lebih lanjut Standish Group (1995); McKeen *et al.* (1992); menyatakan bahwa partisipasi pemakai (*user participation*) merupakan aspek penting di dalam perencanaan pengembangan sistem sehingga dapat memberikan kesuksesan sistem informasi.

Guimaraes *et al.* (2003) menyatakan bahwa kesuksesan suatu sistem informasi akan tercapai apabila mengacu pada tiga syarat variabel yaitu kualitas sistem, kegunaan sistem dan kepuasan pemakai. Pendapat ini menunjukkan bahwa keberhasilan dalam pengembangan sistem informasi terkait dengan pemakai ditentukan oleh sampai sejauh mana partisipasi yang ada dapat menyebabkan kepuasan pemakai (Adi, 2006).

Perkembangan dari sistem informasi itu sendiri perlu didukung dengan banyak faktor yang diharapkan bisa memberikan kesuksesan dari sistem informasi itu sendiri yang dapat dilihat melalui kepuasan dari pemakai sistem informasi. Suatu sistem dapat dikatakan sukses apabila didukung oleh beberapa faktor pendukungnya, seperti partisipasi pemakai (Chandrarini dan Indriantoro, 1997; Suryaningrum, 2003).

#### 2.5.4 Kualitas sistem

Menurut DeLone dan McLean (1992) bahwa variabel-variabel yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi adalah kualitas informasi (sebagai output sistem) dan kualitas sistem informasi yang bersangkutan. Dua variabel ini masing-masing mempengaruhi variabel kualitas informasi. dan kualitas sistem informasi. Mereka mendefinisikan kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) dalam sistem informasi, maka dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas sistem dan kualitas output sistem yang diberikan akan menyebabkan pemakai tidak merasa enggan untuk melakukan penggunaan kembali (*reuse*) (Radityo & Zulaikha. 2007).

Kualitas sistem menunjukkan kualitas produksinya, sedangkan kualitas informasi menunjukkan kualitas dari produk yang dihasilkan oleh sistem informasinya (lihat Mason, 1978). Kedua kualitas ini menentukan sikap dari pemakai sistem sebagai penerima informasinya. Pemakai sistem akan menggunakan sistem atau tidak menggunakan sistem tergantung dari kualitas sistem dan kualitas informasinya. Jadi kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri (1-fartono, 2007a).

Banyak kelemahan sistem teknologi informasi terletak pada kualitas sistemnya, hal ini terjadi karena seringkali aplikasi sistem yang ada pada organisasi menjadi sangat kompleks sehingga tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Kualitas sistem sangat berperan penting di dalam meningkatkan produktivitas dan kualitas pengembangan sistem web-based learning. Oleh karena itu, kualitas sistem sebagai faktor penting yang dipersepsikan oleh pemakai, sehingga pemakai percaya bahwa penggunaan teknologi baru nantinya akan berpengaruh positif terhadap individu pemakai dan bagi produktivitas organisasi (DeLone & McLean 2003),

Sedangkan Kim dan Kim (2008) melakukan penelitian tentang kesuksesan penyedia layanan aplikasi sistem yang sampel penelitiannya pada 80 perusahaan penyedia layanan aplikasi yang sudah terdaftar di asosiasi industri rental teknologi informasi Korea yang metode penelitiannya dengan survey yaitu melalui wawancara telepon, email dan wawancara langsung. Mereka menemukan bahwa kualitas sistem dipertimbangkan sebagai penentu kepuasan pemakai.

Kualitas sistem di model kesuksesan sistem teknologi informasi merupakan karakteristik penting yang dipersepsikan pemakai untuk mempercayai dan menggunakan teknologi baru (ligbaria et al., 1995) dan secara langsung berpengaruh positif terhadap produktivitas individual dan organisasional (DeLone & McLean, 2003). Secara umum



penelitian yang dilakukan Medina dan Chaparro (2007) memberikan informasi yang tak ternilai bagi para manajer dan pengembang-pengembang atau analis-analis sistem informasi. Kualitas sistem dari perangkat lunak (*software*) didefinisikan sebagai tidak ada kesalahan di dalamnya dengan kata lain diluar prediksi sebelumnya dan sistem dibutuhkan untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas (Chow, 1985; Franz & Robey, 1986; Hull et al. 2002) dalam Medina dan Chaparro (2007).

Kualitas produk *software* meliputi beberapa dimensi yang berhubungan dengan produk yang diukur dengan ketepatan, kelengkapan, dan tidak ada kesalahan (Kahn et al, 2002) dalam Medina dan Chaparro (2007). DeLone dan McLean (2003) mengukur kualitas sistem dengan fasilitas yang digunakan, keandalan, fleksibel, kualitas data, kemudahan, integrasi, dan penting. Swanson (1974) dalam Hartono (2007a); melakukan penelitian yang mengukur kualitas sistem melalui apresiasi pars pemakai manajer terhadap sistem teknologi informasi. Item-item pengukuran yang digunakan adalah: keandalan dari sistem komputer (*reliability of the computer system*), waktu respon (*on-line response time*), kemudahan menggunakan terminal (*the ease of terminal use*) dan lainnya.

Lebih lanjut, Hamilton dan Chervany (1981) melakukan pengukuran kualitas sistem informasi sebagai berikut: kekinian data diusulkan (*proposed data currency*), waktu respon, waktu pergantian, akurasi data, keandalan, kelengkapan, keluwesan sistem dan kemudahan penggunaan (Hartono, 2007a). Dengan melakukan pengukuran pada desain *website* dan interaktivitas diharapkan dapat meningkatkan kualitas sistem (DeLone & McLean, 2003; Bharati & Chaudhury, 2004). Kualitas sistem menunjukkan kinerja keseluruhan sistem *website* dan dapat diukur melalui derajat persepsian pelanggan pada keakraban pemakai dalam berbelanja di *online retailers*. Lebih dari itu, kualitas sistem di

dalam mengidentifikasi sistem informasi **didasarkan pada karakteristik *website* yang diinginkan oleh *online retailers*. Desain *website*, kemudahan akses, kemudahan penggunaan dan keandalan seperti dicontohkan pada kualitas yang dinilai oleh pelanggan *online*** (DeLone & McLean, 2003; Bharati & Chaudhury, 2004).

Hal ini secara umum bisa memberikan ketepatan informasi bagi para manajer dan pengembang sistem teknologi informasi. Dalam arti luasnya bahwa kualitas sistem merupakan kemudahan penggunaan pada kualitas *software* dan *hardware* yang dapat meningkatkan produktivitas mahasiswa dan karyawan sebagai pemakai sistem yang pada akhirnya dapat memberikan manfaat-manfaat lebih bagi para pemakainya dan bagi organisasi

#### 2.5.5 Kualitas informasi

Perkembangan **teknologi informasi saat ini** menuntut **organisasi** untuk lebih bisa bersaing dengan para pesaingnya melalui **pemanfaatan sistem teknologi** informasi. Oleh karena itu, kualitas informasi merupakan **salah** satu cara organisasi untuk dapat memenangkan **persaingan sebagai keunggulan kompetitif**. Beberapa penelitian menyebutkan **bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem teknologi informasi,**

Dari penelitian DeLone & McLean, 2003; Bharati & Chaudhury, 2004; tentang **desain *website* dan interaktivitas yang akan mempengaruhi kualitas sistem dan kualitas informasinya**. Menurut mereka bahwa kualitas informasi mengukur nilai yang dipersepsikan pelanggan dari output yang dihasilkan oleh *website*. Karakteristik informasi yaitu *up-to-date*, akurat, berguna, lengkap dan penyajian telah digambarkan sebagai penentu utama dari kualitas informasi yang dipersepsikan. Kualitas informasi secara

intrinsik memiliki nilai yang diberikan kepada pemakai. Konsep kualitas informasi adalah harus dapat diterapkan dengan mengkombinasikan karakteristik sistem teknologi informasi dengan kepentingan pemakai (Medina dan Chaparro, 2007).

Lebih lanjut Lee *et al.* (2002) mengemukakan bahwa kualitas informasi penting bagi organisasi, meskipun beberapa dekade ini bahwa penelitian dan praktek kurang memberikan metodologi yang komprehensif tanpa adanya usulan yang sistematis di dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas informasi tersebut. Selain itu, kualitas informasi merupakan salah satu cara agar organisasi bisa bertahan dan memberikan keunggulan kompetitif.

Penelitian DeLone dan McLean (2003); Pitt *et al.* (1995); mendefinisikan karakteristik kualitas informasi pada sistem teknologi informasi sebagai sesuatu yang tepat, layak, lengkap, dapat diandalkan, relevan, dan teliti. Kualitas informasi mewakili pengukuran keluaran (*output*) sistem informasi, kualitas informasi yang diukur adalah akurasi, ketepatan, kekinian, ketepatan-waktuan dan keandalan (DeLone & McLean, 1992). Untuk itu diperlukan penelitian-penelitian yang bisa memberikan kejelasan metodologi sebagai acuan bagi organisasi-organisasi di dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas tidak hanya pada kualitas informasinya saja akan tetapi kualitas secara umum baik pada sistem maupun pelayanan.

#### **2.5.6 Kualitas pelayanan**

Kualitas pelayanan dalam lingkungan B2B (*business-to-business*) difokuskan pada harapan kualitas pelayanan digunakan sebagai alat dalam mensegmentasi pasar (Pitt *et al.*, 1995). Kualitas pelayanan banyak diteliti pada area pemasaran jasa (*services marketing*) (Fisk. *et al.*, 1993).

Kettinger dan Lee (1995) menemukan bahwa kualitas pelayanan (*services quality*) sistem informasi yang difokuskan pada pemakai yang membantu organisasi dalam mencapai tujuannya. Salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah SERVQUAL, yang membantu peneliti untuk mengukur kualitas pelayanan di claim sistem informasi (Pitt *et al.*, 1996).

Dalam teori SERVQUAL yang diperkenalkan oleh Parasuraman *et al.* (1985), bahwa kualitas pelayanan adalah membandingkan antara perasaan pelanggan dengan apa yang diberikan. Untuk mengukur kualitas pelayanan, mereka mengusulkan lima dimensi pengukuran yaitu:

- a. Berwujud (*tangibles*), yaitu fasilitas fisik, peralatan dan penampilan personel.
- b\_ Keandalan (*reliability*), kemampuan pelayanan untuk ditunjukkan secara terpercaya dan akurat,
- c. Kesegeraan (*responsiveness*), kesediaan untuk membantu pelanggan dan melayani dengan cepat,
- d. Jaminan (*assurance*), pengetahuan dan kebaikan (sopan santun) dari karyawan serta kemampuan mereka dalam memberi kepercayaan dan percaya diri,
- e. Empati (*emphaty*), memberi perhatian sepenuh Kati kepada pelanggan.

Sebenarnya kualitas pelayanan (*services quality*) merupakan bagian dari kualitas sistem (*system quality*). Akan tetapi perubahan-perubahan peran pemakai akhir seperti perubahan peran manajer yang mempunyai peran EUC (*end-user-computing*) dan perubahan peran **sistem teknologi informasi yang menjadi peran strategik menyebabkan tuntutan untuk memisahkan pengukuran kualitas** pelayanan (*service quality*) dari kualitas sistem (*system quality*) (Harton°, 2007a). DeLone dan McLean (2003) memasukkan variabel kualitas pelayanan ke dalam modelnya sebagai variabel yang layak diukur

bersama-sama dengan kualitas sistem untuk kesuksesan sistem informasi. Kim dan Kim (2008) mempertimbangkan kualitas pelayanan sebagai penentu kepuasan pemakai.

Bolton dan Drew (1991) berkesimpulan bahwa kepuasan pelanggan merupakan keluaran (*outcome*) dari kualitas pelayanan. Meskipun penelitian empiris mendukung pendapat tersebut, namun faktanya terjadi sebaliknya bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan kepuasan, namun kepuasan tidak pasti dari kualitas pelayanan yang dirasakan. Ketidaksesuaian ini karena adanya kebingungan mengenai konstruk kepuasan dengan kualitas (Cronin & Taylor. 1992). Jadi, pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian yang diberikan oleh pemakai sistem informasi terhadap tingkat pelayanan yang dirasakan (*perceived services*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected services*).

## 2.6 Hubungan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan penelitian empiris yang dilakukan oleh Medina dan Chaparro (2007) hasilnya menemukan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai dengan kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan. Selain itu juga, kinerja individual (kepuasan pemakai) berhubungan signifikan dengan kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan.

Kepuasan pemakai dengan *web-based learning* akan tercapai apabila kualitas sistem informasi tinggi sehingga kualitas sistem informasi merupakan materi penting dari kepuasan pemakai (Chiu *et al.*, 2007). Di sisi lain, desain sistem informasi yang buruk merupakan salah satu alasan bagi siswa untuk tidak mengikuti pembelajaran jarak jauh (*distance learning*) (Carr, 2000, dalam Chiu *et al.* (2007). Sedangkan menurut DeLone dan McLean (1992) dengan kualitas informasi yang tinggi maka akan meningkatkan

kepuasan pemakai. Sementara hubungan antara kualitas informasi dan kepuasan belum diuji di dalam penelitian *web-based learning*, namun beberapa studi pada kesuksesan sistem informasi telah memberikan dukungan terhadap penelitian *web-based learning* ini (Seddon & Kiew, 1996; McGill & Hobbs, 2003, dalam Chiu *et al.* (2007).

Chae dan Kim (2001) mengembangkan model kausal dari kualitas informasi pada layanan *mobile internet*, yang studi penelitiannya dilakukan dengan *large-scale survey*. Mereka mengusulkan di model mereka dalam menjelaskan derajat pengaruh kualitas informasi pada kepuasan pemakai yang pada akhirnya pemakai akan loyal. Mereka menemukan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan pada kepuasan pemakai pada koneksi dan kualitas interaksi yang pengaruhnya lebih substansial dibanding isi (*content*) dan kualitas kontekstual (*contextual quality*) dari layanan *mobile internet*.

Perkembangan teknologi informasi saat ini menuntut organisasi untuk lebih bisa bersaing dengan para pesaingnya melalui pemanfaatan sistem teknologi informasi. Oleh karena itu, kualitas informasi merupakan salah satu cara organisasi untuk dapat memenangkan persaingan sebagai keunggulan kompetitif. Lin (2007) juga dalam penelitiannya mengukur kesuksesan sistem-sistem *vnli w learning* yang hasilnya menemukan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas informasi dengan kepuasan pemakai dan niat berperilaku untuk menggunakan sistem-sistem *online learning*.

Beberapa penelitian menyebutkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem teknologi informasi. 4 studi yang menguji hubungan antara kualitas informasi dan dampak individu yang hasilnya menemukan adanya hubungan yang signifikan. Kualitas informasi telah diukur pada keakuratan, ketepatan-waktuan, kelengkapan, relevansi dan ketetapan sedangkan dampak individualnya telah diukur pada

kinerja pengambilan keputusan, keefektivan dan kualitas pekerjaan (DeLone & McLean, 2003). Demikian juga penelitian yang dilakukan oleh Medina dan Chaparro (2007) yang menemukan kualitas informasi berpengaruh positif pada **kepuasan pemakai. oleh karena itu** dapat diajukan beberapa hipotesis sebagai berikut.

**HI: Kualitas informasi berpengaruh positif pada kepuasan pemakai *webbased learning***

Rai *et al.*, 2002; Davis, 1989; dalam Chiu *et al.* 2007; menyatakan bahwa kualitas sistem di dalam penelitian sebelumnya telah diwakili oleh kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan sistem *web-based learning* persepsian untuk memudahkan penggunaan yang dimungkinkan akan memberikan sikap positif.

Ada 5 studi yang menguji hubungan langsung antara kualitas sistem dan dampak individu yang hasilnya menemukan bahwa hubungannya secara statistik signifikan. Kualitas sistem telah diukur pada kemudahan penggunaan, kemampuan. keandalan, fleksibel, kualitas data, portabilitas, terintegrasi dan kepentingan sedangkan dampak individu telah diukur sebagai kualitas lingkungan kerja dan kinerja pekerjaan (DeLone & McLean, 2003). Sedangkan menurut Ajzen dan Fishbein (1980) dalam **TRA** (*Theory Reasoned Action*) sikap individu dalam berperilaku karena ditentukan oleh keyakinannya mengenai konsekuensi dari perilaku yang ditunjukkan.

Arbaugh (2002) dalam Chiu *et al.* (2007) berkesimpulan bahwa **kemudahan** penggunaan persepsian berhubungan positif dengan kepuasan siswa pada *web-based master* di "Business Administration Courses". Penelitian-penelitian dalam kesuksesan sistem informasi sebelumnya telah menemukan bahwa kualitas sistem secara positif mempengaruhi kepuasan pemakai.

Lin (2007) menemukan bahwa kualitas sistem berpengaruh secara signifikan pada kepuasan pengguna dan niat berperilaku untuk menggunakan sistem-sistem *online learning*. Medina dan Chaparro (2007) menguji pengaruh kualitas sistem pada kepuasan pengguna sistem pengendalian sekolah, mereka menemukan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif pada kepuasan pengguna. Sehingga penulis menyusun hipotesis sebagai berikut.

**E12: Kualitas sistem berpengaruh positif pada kepuasan pengguna *web-based learning***

Kettinger dan Lee (1995) menyatakan bahwa kualitas pelayanan sistem informasi difokuskan pada pengguna yang membantu organisasi dalam mencapai tujuannya sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Pada pertengahan tahun 1980-an organisasi-organisasi sistem informasi berperan ganda yaitu sebagai penyedia informasi (*information provider*) yang menghasilkan produk informasi dan sebagai penyedia layanan/jasa (*service provider*) yang membantu pengembang-pengembang pengguna akhir (*end user developers*) sistem informasi (DeLone & McLean, 2003).

Salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah SERVQUAL, yang membantu peneliti untuk mengukur kualitas pelayanan di dalam sistem informasi. DeLone dan McLean (2003) juga mengatakan beberapa peneliti telah menambahkan kualitas pelayanan di model kesuksesan sistem informasi dan menguji 22 item instrumen pengukuran SERVQUAL dari bidang pemasaran dan kualitas pelayanan menjadi variabel penting di dalam model kesuksesan.

SERVQUAL dikembangkan oleh Parasuraman *et al.* (1985) yang menggunakan instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan melalui beberapa dimensi yaitu: berwujud, keandalan, kesegeraan, jaminan dan empati dan mereka mengusulkan bahwa kualitas



pelayanan yang tinggi akan meningkatkan kepuasan konsumen. Baru-baru ini beberapa penelitian telah memasukkan pengukur kualitas pelayanan sebagai kepuasan/kesuksesan sistem informasi (Chiu *et al.*, 2007). Namun penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Zsu *et al.*, 2002; Brown & Chin, 2004; telah menemukan bahwa kualitas pelayanan berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pemakai. Lin (2007) telah melakukan penelitian yang menemukan bahwa kualitas pelayanan (misal: alat-alat peraga, ketersediaan bantuan, respon dari sistem *online learning*) berpengaruh positif pada kepuasan pemakai dan niat berperilaku. Chiu *et al.* (2007) juga menemukan hubungan yang positif tapi tidak signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pemakai sistem *web-based learning*. Medina dan Chaparro (2007) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepuasan pemakai sistem pengendalian sekolah. Oleh karena itu, penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut.

**H3: Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepuasan pemakai *webbased learning***

Chiu *et al* (2005) dalam Chiu (2007) menyimpulkan bahwa kepuasan pemakai dengan menggunakan *web-based learning* secara signifikan berhubungan dengan niat-niat pemakai untuk terus menggunakan. Oliver (1980) dalam teorinya menemukan kepuasan berpengaruh positif pada niat-niat yang akan datang baik secara langsung maupun tidak langsung yang berdampak pada sikap. Di bidang pemasaran, Swan dan Trawick (1981) menyatakan bahwa **pada akhirnya kepuasan** merupakan penentu **niat-niat untuk berlangganan di toko di masa yang akan datang**. Hasil temuan Lin (2007) menunjukkan hasil yang sama bahwa kepuasan pemakai sistem-sistem *online learning* secara signifikan berpengaruh pada niat berperilaku untuk menggunakan sistem-sistem *online learning*. maka penulis mengusulkan hipotesis:

#### **H4: Kepuasan pemakai berpengaruh positif pada niat terus menggunakan sistem *web-based learning***

Pentingnya partisipasi pemakai di dalam pengembangan dan pengimplementasian sistem informasi berhubungan positif dengan benefit organisasi. Jika sistem informasi diterima dengan baik oleh pemakai maka pemakai akan bereaksi positif (*positif reaction*) dan menerima sistem (Lawrence & Low, 1993). pemakai akan berpikir bahwa sistem informasi yang diberikan adalah berguna (Franz & Robey, 1986) dalam Medina dan Chaparro (2007). Demikian pula penelitian yang dilakukan oleh Barki dan Hartwick (1994) bahwa pemakai akan menerima sistem apabila sistem informasi tersebut baik, penting dan relevan dengan apa yang mereka butuhkan.

Standish Group (1995) menyatakan bahwa partisipasi pemakai merupakan aspek yang berperan penting di dalam perencanaan pengembangan sistem. Kemudian mereka mencoba menghubungkan kualitas dengan kesuksesan sistem informasi. McKeen *et al.* (1994) melakukan penelitian terhadap 151 proyek pengembangan sistem di 8 organisasi yang berbeda yang hasilnya menemukan bahwa adanya hubungan yang kuat dan signifikan antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai. Chandrarin dan Indriantoro (1997), yang meneliti partisipasi *middle manager* di 135 perusahaan manufaktur, jasa dan perusahaan dagang yang hasilnya menemukan adanya hubungan positif dan signifikan antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai. Hasil yang sama ditemukan oleh Restuningdiah (1999) dengan melakukan studi penelitian pada 102 manajer divisi.

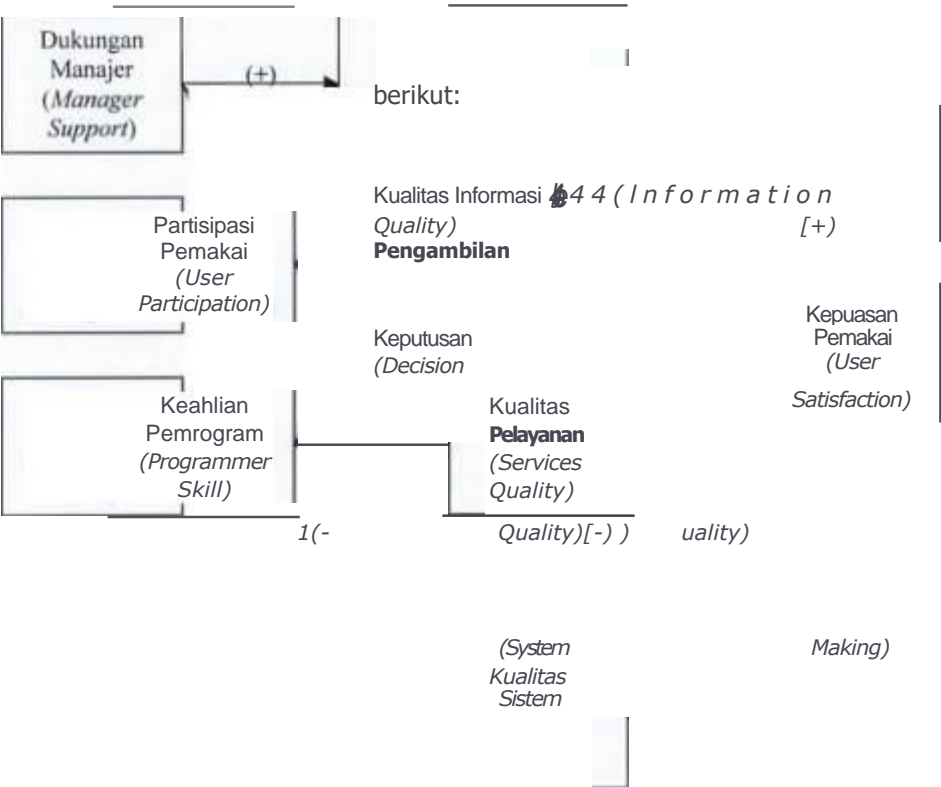
Selain itu Ives dan Olson (1984); Barki dan Hartwick (1994); Suryaningrum (2003); menemukan hubungan yang positif antara partisipasi pemakai dan kesuksesan sistem informasi. Medina dan Chaparro (2007) menemukan adanya pengaruh yang positif

antara partisipasi pemakai dengan kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan\_ Oleh karena itu, penulis merumuskan beberapa hipotesis sebagai berikut:

- H5: Partisipasi pemakai berpengaruh positif pada kualitas informasi
- H6: Partisipasi pemakai berpengaruh positif pada kualitas sistem
- H7: Partisipasi pemakai berpengaruh positif pada kualitas pelayanan

2.7 Rerangka Penelitian

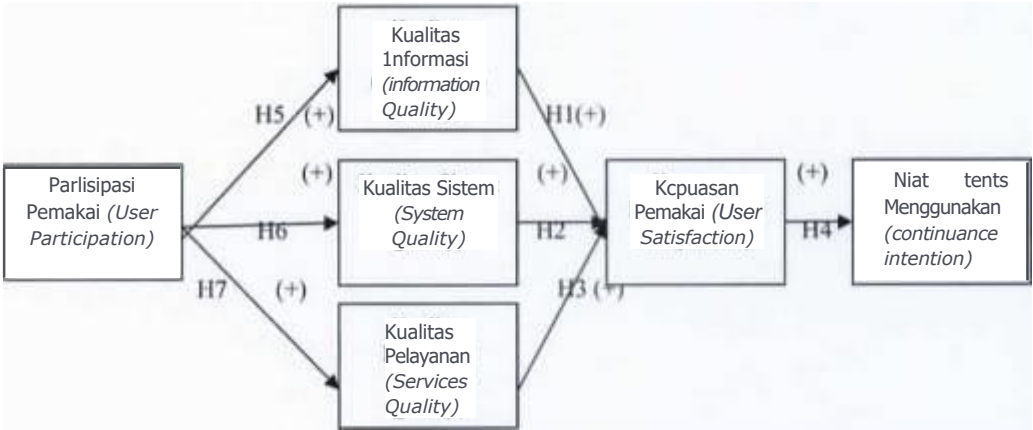
Berdasarkan penelitian Medina dan Chaparro (2007) hasil penelitiannya menernukan bahwa faktor manusia (*human element*) secara signifikan berhubungan dengan kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan. Mereka juga mengatakan bahwa kepuasan pemakai menunjukkan lebih pelting dibandingkan pengambilan keputusan yang berhubungan dengan dimensi-dimensi kualitas (*quality dimensions*). Medina dan Chaparro (2007) mengajukan model sebagai



**Gambar 1: Model Penelitian Medina dan Chaparro (2007)**  
**(Sumber: Medina and Chaparro, 2007)**

Model yang dikembangkan oleh Medina dan Chaparro (2007) mempertimbangkan faktor manusia (dukungan manajer, partisipasi pemakai, keahlian pemrogram) di dalam kesuksesan suatu sistem teknologi informasi. Pentingnya faktor manusia di dalam pengembangan sistem informasi baik partisipasi maupun keterlibatan pemakai merupakan faktor penentu kesuksesan suatu sistem teknologi informasi. sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Namun dalam penelitian ini penulis tidak mengikut-sertakan variabel dukungan manajer, keahlian pemrogram dan pengambilan keputusan. Kemudian penulis melakukan modifikasi model yaitu dengan memasukkan satu variabel yaitu niat terus menggunakan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Chiu *et al.* (2007). Oleh sebab itu, penulis mengusulkan model penelitian sebagai berikut:

Gamhar 2. Model Penelitian (Modifikasi



model Medina & Chaparro, 2007)

### **BAB III**

## **METODE PENELITIAN**

### **3.1 .Penis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah deskriptif-konfirmatori, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menguji model penelitian yang telah dilakukan oleh penelitian sebelumnya dan untuk menggambarkan serta menjelaskan hubungan kausal antar variabel. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan survei yaitu dengan memberikan kuesioner langsung kepada responder atau sumber data sebagai dasar untuk analisis dan pengambilan kesimpulan atas hasil penelitian.

### **3.2 Desain Penelitian**

Desain penelitian yang dilakukan dengan metode survei lapangan untuk melakukan pengujian hipotesis. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Medina dan Chaparro (2007); Chiu *et al.* (2007) dan Lin (2007). Sebelum melakukan penelitian, penulis melakukan studi pilot dengan mengundang partisipan untuk memahami dan mengoreksi kata-kata, istilah-istilah dalam kuesioner sehingga membantu penulis untuk meninjau kembali dan memperbaiki kuesioner sesuai dengan apa yang dipahami oleh partisipan (Su *et al.*, 2007).

### **3.3 Populasi Dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa **UT**. **Sampel merupakan bagian** dari populasi yang digunakan oleh penulis untuk menggeneralisasi **populasi (Cooper & Schindler, 2001)**. **Dalam penelitian ini, penulis** menggunakan *nanprobability sampling* dengan metode *convenience sampling* yaitu berdasarkan kemudahan saja.

### 3.4 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di UT. Jenis data yang digunakan adalah data primer, yaitu data yang diambil langsung dari sumber data dan data tersebut belum diolah oleh pihak manapun untuk tujuan penelitian tertentu (Cooper dan Shindler, 2006). Data dikumpulkan secara langsung melalui kuesioner terstruktur. Dengan unit analisis dalam penelitian ini adalah mahasiswa UT.

### 3.5 Pengukuran

Data penelitian ini dikumpulkan dengan memberikan kuesioner langsung kepada responden yang dimaksud. Untuk kuesioner akan disebar sebanyak +100 kuesioner kepada para mahasiswa UT. Setiap variabel akan diukur dengan item-item pertanyaan yang berbeda. Dengan skala pengukuran 1 sampai 5 point *Liken Scale* (dari: sangat tidak setuju sampai sangat setuju).

### 3.6 Model Pengukuran

#### 3.6.1 Uji Reliabilitas, dengan menggunakan *composite reliability*. Hartono (2007a)

menyebutkan bahwa berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nunnally (1978) yang menganjurkan bahwa nilai 0.70 sebagai batas minimum untuk reliabilitas yang cukup di penelitian-penelitian yang masih awal. Sependapat dengan pernyataan di atas Fornell dan Larcker (1981) mengusulkan bahwa seharusnya semua bobot-bobot faktor (*factor loadings*) hasilnya signifikan dan nilainya harus melebihi 0.70.

#### 3.6.2 Uji Validitas, peneliti menggunakan pengukuran *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) yaitu dengan mengamati apakah nilai *Standardized Loading Factor* (SLF)

memenuhi syarat atau tidak (syarat > 0.50) dan tingkat signifikansi *t-value* (>1.96). Apabila nilai *I-value* > 1.96 dan nilai SLF > 0.70 maka data dikatakan *valid* (balk).

### 37 Metode Alat Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan alat analisis *Structural Equation Model* (SEM) dengan pendekatan LISREL 8.0 yaitu untuk mengukur pengaruh dan hubungan antar variabel yang digunakan. Pengujian dengan LISREL 8.0 dengan menggunakan pendekatan "two step approach" yaitu dengan me-respesifikasi-kan sebuah model *hybrid* sebagai sebuah model *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). Kemudian tahap kedua dilakukan dengan menambahkan model struktural ash' pada model CFA hasil tahap pertama untuk menghasilkan model *hybrid*

### 3.8 Definisi Operasional

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh partisipasi mahasiswa pada kesuksesan sistem *web-based learning*. Pengujian ini dilakukan terhadap enam konstruk, yaitu:

1. Partisipasi pemakai adalah partisipasi yang dicerminkan pada partisipasi dan keterlibatan mahasiswa di dalam kesuksesan sistem *web-based learning* (Medina & Chaparro, 2007). Instrumen penelitian ini terdiri dari tiga butir pertanyaan dengan 5 point *likert scale* dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju.
2. Kualitas sistem adalah kualitas yang mencerminkan adanya kepercayaan dari pemakai-pemakai tentang kinerja karakteristik sistem *web-based learning* atau situs-situs yang didalamnya termasuk ketersediaan, kemudahan penggunaan, keandalan



dan waktu respon (Chiu *et al.*, 2007). Instrumen penelitian ini terdiri dari lima butir pertanyaan dengan 5 point *likert scale* dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju.

3. Kualitas informasi adalah kualitas yang mencerminkan sistem *web-based learning* yang menyediakan informasi yang akurat, relevan, *up-to-date*, memenuhi kebutuhan dan lengkap (Lin, 2007). Instrumen penelitian ini terdiri dari lima butir pertanyaan dengan 5 point *likert scale* dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju.
4. Kualitas pelayanan adalah persepsi pemakai-pemakai dari keseluruhan penyampaian sistem/situs *web-based learning* yaitu kenyamanan, menyediakan layanan yang dibutuhkan pemakai, handal, dapat memenuhi kebutuhan pemakai-pemakai sistem dan layanan yang tepat waktu (Chiu *et al.*, 2007). Instrumen penelitian ini terdiri dari lima butir pertanyaan dengan 5 point *likert scale* dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju.
5. Kepuasan pemakai adalah evaluasi dan kecenderungan pemakai-pemakai untuk menggunakan sistem karena adanya pengalaman (Chiu *et al.*, 2007). Instrumen penelitian ini terdiri dari tiga butir pertanyaan dengan 5 point *likert scale* dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju.
6. Mat terus menggunakan adalah niat yang mencerminkan adanya kemungkinan subyektif bahwa pemakai akan terus menggunakan sistem *web-based learning* (Chiu *et al.*, 2007). Instrumen penelitian ini terdiri dari tiga butir pertanyaan dengan 5 point *likert scale* dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju.

# BAB IV

## TEMUAN DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Tahap Pertama

Pada tahap pertama perlu diperoleh CFA yang dapat diterima, yaitu yang mempunyai kecocokan data — model, validitas dan reliabilitas yang baik. Apabila diperoleh indikator/variabel teramati tidak signifikan (nilai  $t < 1.96$ ) dan signifikan tetapi nilai *standardized loading factor* (SLF)  $< 0.50$ . maka perlu dilakukan *model trimming*. *Trimming* dilakukan dengan cara menghilangkan indikator/variabel teramati dari variabel laten yang dimaksud. Kemudian dilakukan penghitungan ulang sehingga diperoleh validitas dan reliabilitas yang baik  $> 0.50$ ). Untuk lebih jelasnya berikut tabel 1 tentang hasil uji validitas.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas  
(Signifikansi nilai  $t \geq 1.96$  dan SLF  $> 0.70$ )

Variabel Teramati	Partisipasi Pemakai		Kualitas informasi		Kualitas Sistem		Kualitas Pelayanan		Kepuasan Pemakai		Niat		kesimpulan Validitas
	t value	SLF	t value	511	t value	SLF	t value	SLF	t value	SLF	t value	511	
PP1	14.94	0.93											Baik
PP2	15.16	0.94											Baik
PP3	15.39	0.94											Baik
INF1			10.39	0.175									Baik
INF2			12.79	0.46									Baik
INF3			11.75	0.31									Baik
INFO			11.11	0.79									Baik
INFS					15.67	0.95							Baik
5151					14.16	0.90							Baik
5152					15.65	0.95							Baik
5153					15.44	0.94							Baik
5154					15.35	0.94							Baik
5155							15.10	0.93					Baik
PEL1							14.45	0.91					Baik
PEL2							15.06	0.93					Baik
PEL3													Baik

Variabel Teramati	Partisipasi Pemakai		Kualitas Wounds!		Kualitas Sistem		Kualitas Pelayanan		Kepuasan Pemakai		Niat		Kesimpulan Validitas
	t value	SLF	t value	SLF	t value	SLF	value	SLF	value	SLF	t value	SLF	
PEL4							15.00	0.93					Baik
PEL5							15.51	0.95					Baik
KEP1									15.13	0.93			Baik
KEP2									14.81	0.92			Baik
KEP3									15.11	0.93			Baik
NT1											13.16	0.86	Baik
NT2											15.11	0.93	Baik
NT3											15.01	0.93	Baik

Dari label di atas menunjukkan bahwa nilai *t-value* > 1.96 dan nilai SLF > 0.70, hal ini dapat dijelaskan bahwa semua indikator pernyataan dari data yang ada (partisipasi pemakai. kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan. kepuasan pemakai dan niat terus menggunakan) dapat disimpulkan *valid* (baik) sehingga semua pernyataan dapat dimengerti dengan baik oleh responden. Data penelitian ini lebih dikatakan baik apabila terpenuhinya syarat-syarat pengukuran yaitu terpenuhinya uji validitas dan uji reliabilitas. Berikut ini hasil uji reliabilitas dari data penelitian yang ada.

Tabel 2. Reliabilitas

Variabel	CR > 0.7	VE > 0.5	Kesimpulan Reliabilitas
Partisipasi Pemakai	0.95	0.87	Baik
Kualitas Informasi	0.90	0.63	Baik
Kualitas Sistem	0.97	0.88	Baik
Kualitas Pelayanan	0.97	0.87	Baik
Kepuasan <b>Pemakai</b>	<b>0.95</b>	<b>0.86</b>	Baik
Niat	<b>0.94</b>	<b>0.83</b>	Baik

Kesimpulan:

Seluruh variabel **teramati dari masing-masing** variabel Iaten (partisipasi pemakai, kualitas informasi, kualitas **sistem, kualitas pelayanan**, kepuasan pemakai, dan niat terus menggunakan) menunjukkan signifikansi dan validitas yang baik karena punya nilai t >



**1.96 dan SLF > 0.70. Selain itu, seluruh** variabel laten memiliki reliabilitas yang baik pula yaitu memiliki nilai CR > **0.70 dan VE > 0.50.**

Dengan adanya signifikansi, reliabilitas, dan validitas yang baik, maka tahap kedua, yaitu perhitungan model *hybrid* dilakukan.

### 4.2 Tahap Kedua

Pada tahap kedua. dilakukan perhitungan model *t—value* **untuk mengetahui** pengaruh variabel laten terhadap variabel lain. Selain itu. dari model *estimates* **dapat** diketahui besarnya pengaruh masing-masing variabel teramati **terhadap variabel latennya.**  
**Berikut tabel hasil uji hipotesis, besaran estimasi dan kesimpulannya.**

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis						
Hipotesis	Jalur			Estimasi	Nilai - t	Kesimpulan
1	Partisipasi Informasi	4	Kualitas	0.47	5.29	Signifikan (Hipotesis 1 diterima)
2	Partisipasi Sistem	4	Kualitas	0.52	6.55	Signifikan (Hipotesis 2 diterima)
3	Partisipasi Pelayanan	4	Kualitas	0.53	6.61	Signifikan (Hipotesis 3 diterima)
4	Kualitas Kepuasan	informasi	-	0.03	0.48	Tidak Signifikan (Hipotesis 4 ditolak)
5	Kualitas Kepuasan	sistem	->	0.11	1.85	Tidak Signifikan (Hipotesis 5 ditolak)
6	Kualitas Kepuasan	pelayanan	4	0.76	11.82	Signifikan (Hipotesis 6 diterima)
7	Kepuasan Menggunakan	4	Niat Terus	0.63	8.32	Signifikan (Hipotesis 7 diterima)

**Dilihat** pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa:

- Lima dari tujuh hipotesis yang diajukan diterima karena memiliki **nilai** *t—value* > 1.96, yaitu **H1, H2, H3, H6, dan H7. Sedangkan terdapat 2 (dua) hipotesis lainnya** ditolak. **yaitu H4 dan H5** karena nilai *t—value'* < **1.96. Hal ini terjadi karena sebagian besar**

responden kurang dapat memahami sistem misal sistem yang diberikan/ditampilkan tidak *friendly* dan lebih bersifat monoton sehingga sulit untuk dipahami. Selain itu, menurut Nasoha (2009) bahwa responden merasa sulit dalam mengukur kualitas informasi dan kualitas sistem bahwa kualitas informasi itu adalah akurat, relevan, sesuai kebutuhan, *up-to-date* dan lengkap, sedangkan kualitas sistem itu adalah *software-software* dan *hardware-hardware* baru yang mendukung proses pembelajaran

- Partisipasi pemakai berpengaruh paling besar terhadap kualitas pelayanan sebesar 0.53 dibandingkan pada kualitas informasi dan kualitas sistem (0.47 & 0.52). Hasil ini memperkuat temuan Medina dan Chaparro (2007) bahwa elemen pemakai sistem sangat penting dalam kesuksesan suatu sistem informasi dan temuan mereka juga diperkuat oleh Nasoha (2009) yang menyatakan bahwa partisipasi pemakai (manusia) merupakan komponen kunci dalam menentukan berhasil atau tidaknya suatu sistem informasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa elemen manusia berpengaruh besar terhadap kesuksesan suatu sistem informasi yang dikembangkan.
  
- Diantara 3 variabel lain, kualitas pelayanan berpengaruh paling besar terhadap kepuasan sebesar 0.76. Sedangkan variabel kualitas sistem dan kualitas informasi hanya sebesar 0,11 dan 0.03. Dari hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik sehingga harapan responden sesuai dengan kenyataannya. Sedangkan kualitas sistem dan kualitas informasi dapat memberi kepuasan kepada responden namun belum tentu sesuai dengan harapan mereka.
  
- Pengaruh kepuasan terhadap niat terus menggunakan sistem informasi sebesar 0.63. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan responden dapat ditindak-lanjuti dengan niat responden untuk terus menggunakan sistem *web-based learning*.

Meskipun responden belum tentu akan menggunakan kembali sistem *web-based learning* yang ditawarkan, karena partisipasi mereka bersifat *voluntary* (sukarela) dan bukan bersifat *mandatory* (wajib) dan responden berniat terus menggunakan sistem *web-based learning* tersebut apabila sistem tersebut dapat memberikan kemudahan dalam proses pembelajarannya (*ease of use*) dan *friendly*, temuan ini diperkuat oleh hasil penelitian Nasoha (2009) yang menyatakan hal yang sama.

Besarnya pengaruh masing-masing variabel teramati terhadap variabel latennya dapat dilihat dari nilai *model estimates*-nya terlampir.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Dari hasil penelitian ini ditemukan antara lain:

- I. Kualitas informasi dan kualitas sistem berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pemakai, hal ini disahkan responden kurang memperhatikan dan tidak memahami karakteristik sistem bahwa sistem tersebut ramah pengguna, cepat dan tepat terkait dengan kualitas informasi dan kualitas sistem (Nasoha, 2009) serta masih sedikitnya pimpinan institusi mengimplementasikan strategi-strategi untuk menjamin bahwa kualitas informasi juga penting untuk dipertimbangkan (Medina & Chaparro, 2007, dalam Nasoha, 2009). Namun sebaliknya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai, hal ini disebabkan bahwa UT telah mencoba menawarkan proses pembelajaran berbasis *online* melalui tampilan *web-based learning* dan memberikan suatu terobosan sistem pembelajaran jarak jauh yang intinya dapat melayani mahasiswa dengan baik dan ini sesuai dengan harapan mereka.
2. Kepuasan pemakai berpengaruh signifikan terhadap niat terus menggunakan. hal ini mengindikasikan bahwa responden sudah merasa puas dengan konsep pembelajaran berbasis *online* melalui *web-based learning* yang berakibat kepada besarnya niat responden untuk terus menggunakan sistem *web-based learning* yang ditawarkan.
3. Partisipasi pemakai berpengaruh sangat signifikan terhadap kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi pemakai berpengaruh sangat besar terhadap dimensi kualitas (kualitas informasi,



kualitas sistem dan kualitas pelayanan). Temuan ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya bahwa elemen manusia merupakan faktor penentu terhadap kesuksesan suatu sistem informasi (Medina & Chaparro, 2007; Nasoha, 2009).

## 5.2 Saran

1. UT perlu meningkatkan kompetensi para stafnya melalui pelatihan-pelatihan baik di dalam negeri maupun di luar negeri sehingga diharapkan dapat memperbaiki sistem secara berkelanjutan dan untuk mendapatkan ilmu-ilmu atau ide-ide baru dalam pengembangan sistem *web-based learning* kedepan dengan mengedepankan kreativitas dan inovasi sehingga sulit ditiru oleh pesaing yang dapat memberikan keunggulan kompetitif yang pada akhirnya institusi dapat memenangkan persaingan (Nasoha, 2009).
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas sampel penelitian di berbagai institusi/lembaga lain. Selain itu, sebaiknya penelitian selanjutnya mempertimbangkan komponen-komponen kesuksesan sistem informasi dengan konteks yang berbeda misalnya pada penggunaan *video conferencing*, *video streaming* dan sebagainya (Nasoha, 2009).
3. sebaiknya penelitian selanjutnya, untuk menghindari bias respon maka para peneliti dapat melakukan pendampingan aktif pada responden, sehingga responden dapat mengisi kuesioner lebih baik atau dengan cara memberikan stimulus berupa kompensasi kepada responden agar lebih termotivasi dalam mengisi kuesioner lebih baik (Nasoha, 2009).

### 5.3 Keterbatasan

1. Penelitian ini tidak dapat digeneralisir untuk penggunaan sistem informasi yang lain, karena penelitian ini hanya untuk penggunaan sistem *web-based learning* (Nasoha, 2009)
2. Penelitian ini, pemakai sistem menggunakan sistem *web-based learning* ini bersifat *voluntary* (sukarela) sehingga tidak dapat digeneralisir untuk penggunaan sistem yang bersifat *mandatory* (wajib) (Nasoha, 2009).
3. Penelitian ini hanya ditujukan untuk penggunaan sistem *web-based learning* yang bersifat individual bukan bersifat organisasional. Selain itu, penelitian ini terbatas hanya pada partisipasi pemakai (mahasiswa) dalam pengimplementasian sistem *web-based learning* sehingga sulit untuk digeneralisir untuk perguruan tinggi lainnya (konvensional), karena UT merupakan perguruan tinggi jarak jauh. Jadi subyek penelitian ini tidak bisa digeneralisir untuk subyek penelitian lain (Nasoha, 2009).

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, P. H. (2006). Partisipasi Pengguna dalam Pengembangan Sistem Informasi (Telaah Literatur). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. Vol.8, No.1, pp.52-62. [Online] [hap://www.petra ac. id/—puslitijournals/dirphp?DepartmenID=AKU](http://www.petra.ac.id/~puslitijournals/dirphp?DepartmenID=AKU). (tanggal: 16/02/2009).
- Agarwal, R., and Prasad, J. The Role of Innovation Characteristics and Perceived Voluntariness in The Acceptance of Information Technologies. *Decision Sciences*, Vol.28, No.3, pp.557-580.
- Ajzen, I. & Fishbein, M. (1980) *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ, USA.
- Barki, H. and Hartwick, J. (1994). Measuring User Participation, User Involvement, and User Attitude. *MIS Quarterly*, Vo. 18, No.1, pp.59-82.
- Basori. (2008). Mengapresiasi e-Learning Berbasis MOODLE. *PTM FKIP UNS*. [Online] <http://semar.fkip.uns.ac.id/file.php/I/moddata/forum/2/5/Mengapresiasi-e-Learning.pdf>. (tanggal. 26/01/2009).
- Bharati, P. & Chaudhury, A. (2004) An Empirical Investigation of Decision-Making Satisfaction in Web-Based Decision Support Systems, *Decision Support Systems*, 37, pp. 187-197.
- Bhattacharjee, A. (2001) Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model. *MIS Quarterly*, Vol.25, No.3, pp.351-370.
- Bolton. R. N., and Drew, J. H. (1991) "A Multistage Model of Customers' Assessments of Service Quality and Value," *Journal of Consumer Research* (17), pp. 375-384.
- Chae, M., Kim, J., Kim, H., and Ryu, H. (2002). Information Quality for Mobile Internet Services: A Theoretical Model with Empirical Validation. *Electronic Markets*, Vol.12, No.1, pp.38-46.
- Chandrarin, Grahita dan Indriantoro, Nur. (1997). Hubungan Antara Partisipasi dan Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Berbasis Komputer, Suatu Tinjauan Dua Faktor Kontijensi". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol.12, No.2.
- Chiu, C.M., Chiu, C.S. and Chang, H.C. (2007). Examining The Integrated Influence of Fairness and Quality on Learners' Satisfaction and Web-Based Learning Continuance Intention. *Information Systems Journal*. Vol.17, pp.271-287.
- Cronin. J.J. and Taylor, S.A. (1992), "Measuring Service Quality: A Re-Examination and Extension", *Journal of Marketing*, Vol. 56, July, pp 55-68.

- Darmayanti, T. (2007). *E-learning Pada Pendidikan Jarak Jauh: Konsep Yang Mengubah Metode Pembelajaran Di Perguruan Tinggi Di Indonesia. Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*. Vol.8. No.2, pp.9 9-113.
- DeLone. W.H. and Mclean, E.R. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*. Vol.3, No.1, pp. 60-95.
- DeLone. W.H. and McLean, E.R. (2003). DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, Vol.19. No.4, pp.9-30.
- Doll, W.J. (1985). Avenues for Top Management Involvement in Successful MIS Development. *MIS Quarterly*, Vol.9. No. I. pp.17-35.
- Fisk, R.P., Brown. S.W., and Bitner. M.J. (1993). "Tracking the Evolution of the Services Marketing Literature," *Journal of Retailing*, Vol.69, No.1, pp.61-103.
- Fornell, C. and Larcker, D.F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(1): pp. 39-50.
- Ghozali, Imam. (2008). Structural Equation Modeling. Metode Alternatif dengan Partial Least Square. Edisi 2, Badan Penerbit UNDIP.
- Guimaraes, Tor., Staples, D.S, and McKeen, J.D. (2003). Empirically Testing Some Main User-Related Factors For Systems Development Quality. *The Quality Management Journal*. Vol.10, No.4 pp.39-54.
- Hamilton. S. and Chervany. N.L. (1981). Evaluating Information System Effectiveness Part 1: Comparing Evaluation Approaches. *MIS Quarterly*, Vol.5, No.3, pp. 55-69.
- Hartono. J.M. (2007a). *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Hartono, J.M. (2007b). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Hartwick, J. and Barki, H. (1994). Explaining the Role of User Participation on Information System Use. *Management Science*, Vol.40, No.4, pp.440-465.
- Hong, W. *et al.* (2002) E-service Environment: Impacts of Web Interface Characteristics on Consumers' on-Line Shopping Behavior, in: R. Rust & P. Kannan (Eds) *E-Service: New Directions in Theory and Practice*, pp. 108-130 (Armonk, NY: M.E. Sharpe).
- Igbaria. M., Guimaraes, T., and Davis, G.B. (1995). Testing the Determinants of Microcomputer Usage via a Structural Equation Model," *Journal of Management Information Systems*, Vol.1, No.4, pp. 87-114.

- Ives, B., and Olson. M.H. (1984). User involvement and MIS Success: a Review of Research. *Management Science*, Vol.30, No.5, pp.586-602.
- Janverpaa, S.L. and Ives, B. (1991). Executive Involvement and Participation in the Management of Information Technology. *MIS Quarterly*, pp.205-226.
- Kahn. B.K., Strong, D.M., and Wang, R.Y. (2002). Information Quality Benchmarks: Product and Service Performance. *Communications of the ACM*, Vo1.45, No.4, pp.184-192.
- Karahanna, E.; Straub, D.W.; and Chervany, N.L. Information Technology Adoption Across Time: A Cross-Sectional Comparison of Pm-Adoption and Post-Adoption Beliefs. *MIS Quarterly*, Vol.23, No.2, pp.183-213.
- Katalog Universitas Terbuka. (2006). Pusat Penerbitan Universitas Terbuka.
- Kettinger, W.J. and Lee, C. (1995). Exploring a 'Gap' Model of Information Services Quality. *Information Resources Management Journal*, Vol.8, No.3, pp.5-16.
- Kim, G.M., and Kim, E.S. (2008). An Exploratory Study of Factors Influencing ASP (Application Service Provider) Success. *Journal of Computer Information Systems*, pp.118-124.
- Lawrence, M. and Low, G. (1993). Exploring Individual User Satisfaction Within User-Led Development," *MIS Quarterly*, Vol.17, No.2, pp.195-208.
- Lee, Y.W., Strong, D.M., Kahn, B.K., and Wang, R.Y.( 2002). AIMQ: A Methodology for Information Quality Assessment. *Information and Management*, Vol.40, No.2, pp.133-146.
- Leidner, D.E. and Elam, J.J. (1994). Executive Information Systems: Their Impact on Executive Decision Making. *Journal of Management Information Systems*, Vol\_10, No.3, pp.139-155.
- Lin, H.F, (2007). Measuring Online Learning Systems Success: Applying the Updated DeLone and McLean Model. *CyberPsychology & Behavior*. Vol.10, No.6, pp.817-821.
- McKeen et al. (1994). The Relationship Between User Participation and User Satisfaction: An Investigation of Four Contingency Factors. *MIS Quarterly*, pp.427-451.
- McKimm, J.. Jollie, C. and Cantillon, P. (2003). *ABC of Learning and Teaching Web based Learning*. *BMJ* Vol.326, pp.870-873.

- Medina, M.Q. and Chaparro, J.P. (2007). The Impact of the Human Element in the Information Systems Quality for Decision Making and User Satisfaction. *Journal of Computer Information System*, Winter: pp.44-52.
- Meilani, A. (2006). Potret Aktivitas Tutor dan Mahasiswa dalam Tutorial Online Universitas Terbuka (Studi Kasus Program Studi Manajemen — FE). [Online] <http://www.teknologipendidikan.net> (tanggal. 10/02/2009).
- Nasoha, Mohamad (2009). Analisis Kesuksesan Sistem *Web-Based Learning* (Studi Kasus Pada Dosen Universitas Terbuka). Tesis Tidak Dipublikasikan. Yogyakarta.
- Oliver. R.L. (1980) A Cognitive Model For The Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, Vol.17, pp.460-469.
- Oliver, R.L. & Swan, J.E. (1989) Consumer Perceptions of Interpersonal Equity and Satisfaction in Transactions: a field survey approach. *Journal of Marketing*, Vol.53, pp.21-35.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A, and Berry, L.L. (1985). Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, Vol. 49, pp.41-50.
- Pitt. L., Morris H.M., and Oosthuizen, P. (1996). Expectations of Service Quality as an Industrial Market Segmentation Variable. *The Service Industries Journal*, Vol.16, No.1, pp.1-9.
- Pitt. L.F., Watson, R.T., and Kavan, C.B. (1995). Service Quality: A Measure of Information Systems Effectiveness. *MIS Quarterly*, Vol.19, No.2, pp.173-188.
- Radityo, D., Zulaikha. (2007). Pengujian Model DeLone and McLean Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (Kajian Sebuah Kasus). *Symposium Nasional Akuntansi*. pp. 1-25.
- Restuningdiah, N., dan Indriantoro, N. (1999). Pengaruh Partisipasi terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi dengan Kompleksitas Tugas, Kompleksitas Sistem, dan Pengaruh Pemakai Sebagai Variabel Moderating. *SNA II Malang*.
- Seddon, P.B. and Yip, S.K. (1992). An Empirical Evaluation of User Information Satisfaction (UIS) Measures for Use with General Ledger Accounting Software. *Journal of Information Systems*, Vol.6, No.1, pp. 75-92.
- Standish Group. (1995) "Extreme Chaos," *The Standish Group International, Inc.* [Online].[http://standishgroup.com/sample\\_research/PDFpages/extreme\\_chaos.pdf](http://standishgroup.com/sample_research/PDFpages/extreme_chaos.pdf) (tanggal: 18/02/2009).
- Surtiawan, D. (2006) Kepuasan Pemakai dan Peningkatan Kualitas Berbasis Pemakai: Pendekatan Manajemen Pemasaran Sebagai Paradigma Baru Perpustakaan. Artikel

Peserta Lomba Penulisan Karya Tulis Ilmiah oleh Pustakawan. *Universitas Negeri Yogyakarta*. pp.

Suryaningrum, Diah Hari. 2003. "The Relationship Between User Participation and System Success: Study of Three Contingency Factors on BUMN in Indonesia". *Simposium Nasional Akuntansi*. Surabaya.

Swan. J.E., and Trawick, I.F. (1981). Disconfirmation of Expectations and Satisfaction with a Retail Service. *Journal of Retailing*, Vol.57, No.3, pp.49-68.

Tsai. S. and Machado, P. (2001). E-learning. Online Learning, Web-based Learning, or Distance Learning Unveiling the Ambiguity in Current Terminology. *InkiTiki Corporation*. [Online] <http://www.elearnmag.orgsubpage> (tanggal: 26/01/ 2009).

Wahono, R.S. (2005). Pengantar e-Learning dan Pengembangannya. [Online] <http://www.ilmukomputer.com> (tanggal. 10/02/2009).

Watson, R.T., Pitt, L.F. and Kavan, C.B. (1998). Measuring Information Systems Services Quality: Lessons from Two Longitudinal Case Studies. *MIS Quarterly*, Vol.22, No.1, pp.61 -79.

Widhiartha. (2008). Memahami Lebih Lanjut tentang *e-Learning*. Balai Pengembangan Pendidikan Nonformal dan Informal (BPPNFI) Regional IV Surabaya, pp. I -11

Zsu, F.X., Wymer, W. & Chen, I. (2002) IT-based Services and Service Quality in Consumer Banking. *International Journal of Service Industry Management*, Vol.13, pp.69-90.

LAMPIRAN

Kuesioner

Partisipasi Pemakai		
1.	Sya mengerti dengan benar permasalahan dan kebutuhan saya akan <i>web-based learning</i>	Medina dan Chaparro (2007)
2.	Saya diminta terlibat dan berpartisipasi aktif dalam semua proses pengembangan sistem <i>web-based learning</i>	
3.	Analisis ataupun programmer meminta daftar kebutuhan saya	
Kualitas Informasi		
4.	Informasi yang disediakan oleh <i>web-based learning</i> adalah akurat	Lin (2007)
5.	<i>Web-based learning</i> menyediakan informasi yang relevan untuk pekerjaan saya	
6.	Informasi dari <i>web-based learning</i> cukup up-to-date untuk tujuan saya	
7.	Isi informasi dalam <i>web-based learning</i> memenuhi kebutuhan saya	
8.	<i>Web-based learning</i> memberikan informasi yang lengkap untuk saya	
Kualitas Sistem		
9.	Tampilan situs <i>web-based learning</i> didesain dengan baik	Chiu et al. (2007)
10.	Situs <i>web-based learning</i> dapat dengan cepat menampilkan semua teks dan gambar	
11.	Mudah untuk menjelajah isi-isi dalam situs <i>web-based learning</i>	
12.	Situs <i>web-based learning</i> berfungsi dengan baik setiap saat	
13.	Situs <i>web-based learning</i> cepat memberikan tanggapan terhadap permintaan saya	
Kualitas Pelayanan		
14.	Saya merasa nyaman menggunakan fungsi dan layanan yang disediakan oleh situs <i>web-based learning</i>	Chiu et al. (2007)
15.	Situs <i>web-based learning</i> menyediakan layanan yang saya butuhkan	
16.	Situs <i>web-based learning</i> menyediakan layanan yang handal	



17.	Situs <i>web-based learning</i> dapat memenuhi kebutuhan informasi masing-masing peserta didik	
	18.	Situs
	<i>web-based learning</i> menyediakan layanan tepat waktu <del>Keputusan Pemakai</del>	
		<del>11111111=11.</del> <b>Chiu et al. (2007)</b>
21.	19.	<u>Saya rasa <i>web-based learning</i> adalah ide</u> <u>yang baik</u>
	20.	Saya memutuskan untuk menggunakan <i>web-based learning</i> merupakan satu hal yang bijaksana. Saya lebih senang dengan pengalaman menggunakan <i>web-based learning</i>
<u>Niat Terns</u>	<u>Menggunakan</u>	

22. Saya berniat untuk terus menggunakan *web-based learning* di masa yang akan datang Saya akan terus menggunakan *web-based learning* sesering mungkin di masa yang akan datang

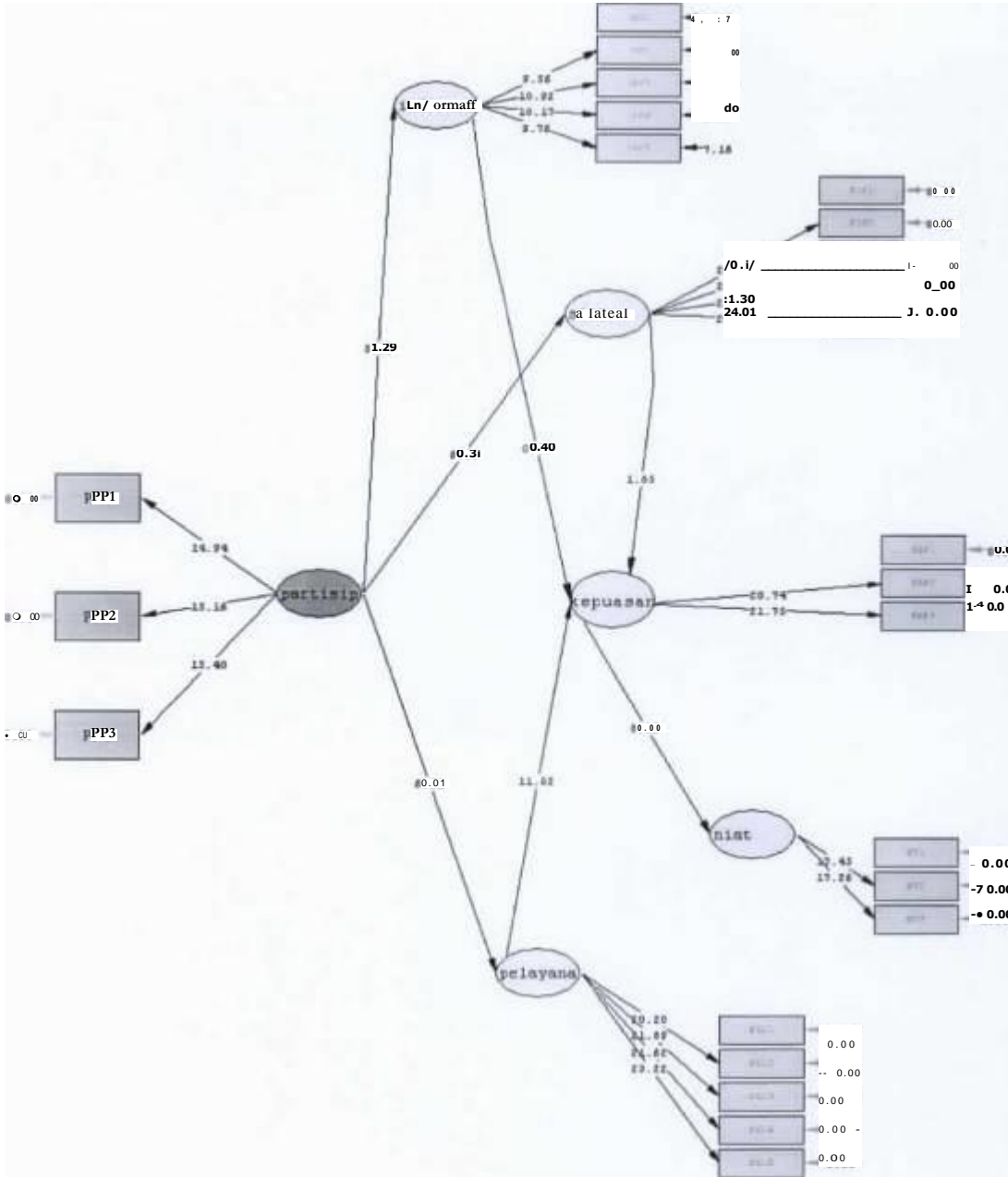
24. Saya akan terus menggunakan *web-based learning* di masa yang akan datang

---

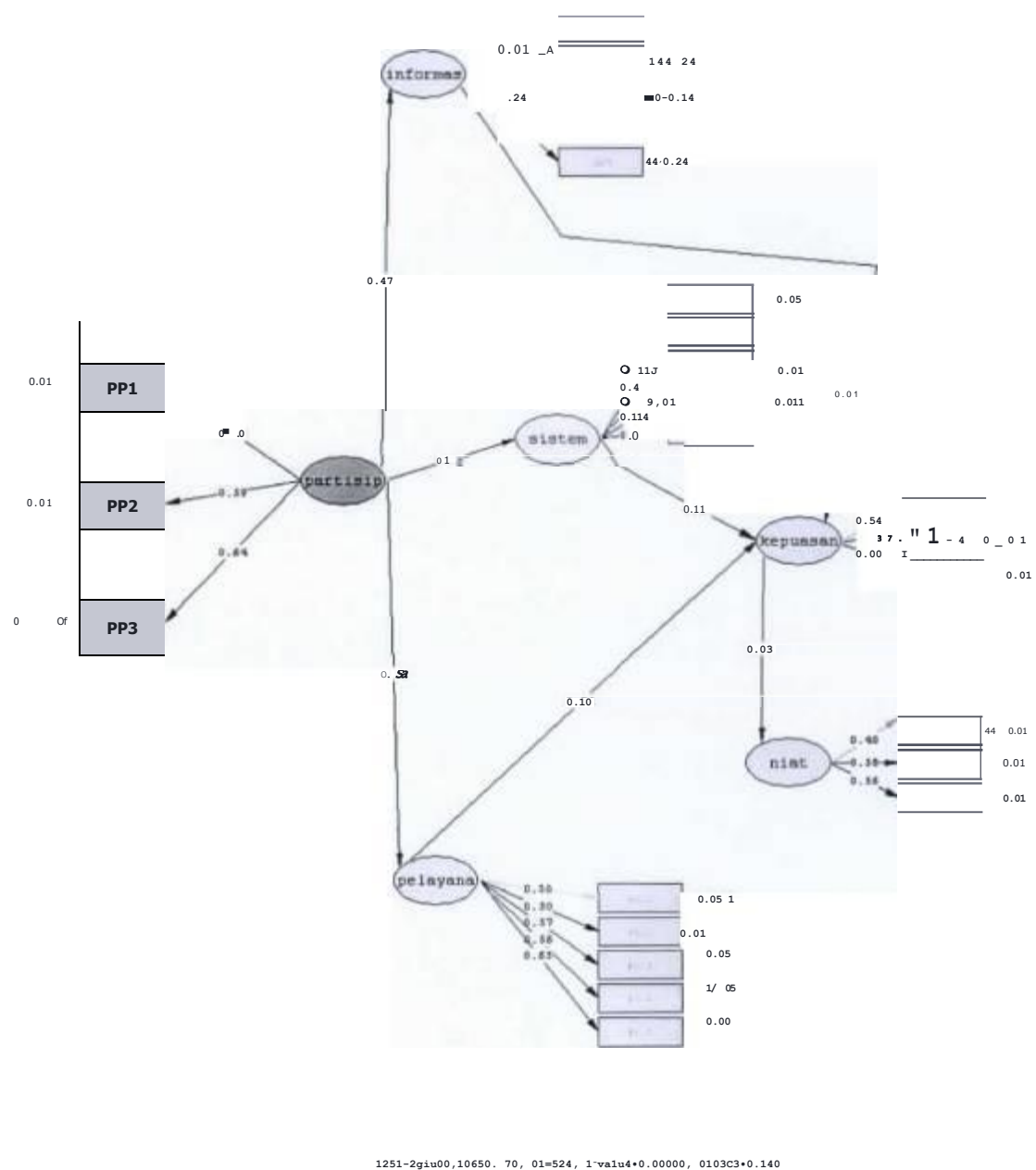
23.	Chi u et al. (2007)
-----	---------------------

---

Model 1-value



Model Estimates





DATE: 12/27/2013

TIME: 11:19

L I S R E L 8.70

BY

Karl G. 36reskog R. Dag Stirbom

This program is published exclusively by  
Scientific Software International, Inc.  
7383 N. Lincoln Avenue, Suite 200  
Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.  
Phone: (600)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140  
Copyright by Scientific Software International, Inc., 1901-2004  
Use of this program is subject to the terms specified in the  
Universal Copyright Convention.  
Website: [www.ssicentral.com](http://www.ssicentral.com)

The following lines were read from file D:1NasohaWatabaru\_2.Sp1:

Raw Data from File databaru.psf  
Latent Variables: partisipasi informasi sistem pelayanan kepuasan niat  
  
Relationships:  
PP1 - PP3 = partisipasi  
INF1 - INFS = informasi  
5151 - 5155 = sistem  
PEL1 - PEL5 = pelayanan  
KEP1 - KEP3 = kepuasan  
NI1 - NI3 = niat  
informasi = partisipasi  
sistem = partisipasi  
pelayanan = partisipasi  
kepuasan = informasi sistem pelayanan  
niat = kepuasan  
  
Set Error Variance PP1 - PP3 to 8.05  
Set Error Variance 5151 - 5155 to 0.05  
Set Error Variance PEL1 - PEL5 to 0.05  
Set Error Variance KEP1 - KEP3 to 0.05  
Set Error Variance NI1 - NI3 to 0.05  
  
Options: SC  
Path Diagram  
End of Problem  
  
Sample Size - 150

Covariance Matrix						
	INF1	INF2	INFS	INF4	INFS	5151
INF1	0.53					
INF2	0.35	0.59				
INF3	0.34	0.39	8.55			
INF4	0.33	0.34	0.42	0.62		
INFS	0.35	0.33	0.38	0.42	0.61	
SI51	-8.02	0.02	0.00	-0.04	-0.07	0.67
5152	0.17	0.12	0.10	0.11	0.06	0.29
5153	0.11	0.11	0.08	0.05	0.03	0.43
5154	0.12	0.13	0.07	0.04	0.04	0.39
5155	0.05	0.11	0.09	8.05	0.07	0.39
PEL1	0.22	0.24	0.22	0.19	0.27	0.12
PEL2	9.23	0.20	0.23	0.26	0.29	0.04
PEL3	0.24	0.26	0.22	8.25	0.27	0.13

PEL4	0.23	0.25	0.24	0.25	0.27	0.05
PEL5	0.26	0.31	0.32	0.35	0.33	0.08
KEPI	0.20	0.19	0.21	6.27	0.25	0.09
KEP2	0.26	0.17	0.18	0.19	0.22	0.12
KEP3	0.18	0.20	0.19	0.19	0.21	0.10
NT1	0.32	0.34	0.26	0.27	0.25	0.07
NT2	0.15	0.19	0.16	0.12	0.10	0.26
NT3	0.06	0.06	0.08	0.07	0.07	0.27
PP1	0.25	0.22	0.22	6.12	0.14	0.12
PP2	0.21	0.20	0.12	0.10	0.09	0.17
PP3	0.23	0.20	0.23	0.18	0.13	0.21

Covariance Matrix

	5152	5153	5154	5155	PEL1	PEL2
5152	0.53					
5153	0.31	0.58				
5154	0.26	0.45	0.55			
5155	0.16	0.40	0.38	0.62		
PEL1	0.20	0.19	0.18	0.19	0.59	
PEL2	0.13	0.14	0.14	0.18	0.24	0.48
PEL3	0.16	0.21	0.22	0.20	0.31	0.24
PEL4	0.11	0.10	0.10	0.14	0.26	0.26
PEL5	0.11	0.12	0.13	0.13	0.30	0.27
KEPI	0.09	0.10	0.13	0.15	0.26	0.26
KEP2	0.08	0.10	0.14	0.19	0.24	0.27
KEP3	0.13	0.15	0.20	0.22	0.27	0.27
NT1	0.20	0.18	0.19	0.10	0.24	0.23
NT2	0.19	0.26	0.26	0.30	0.19	0.20
Ni1	0.09	0.28	0.29	0.38	0.11	0.19
PP1	0.19	0.18	0.19	0.09	0.17	0.14
PP2	0.26	0.27	0.27	0.17	0.13	0.17
PP3	0.25	0.22	0.24	0.13	0.10	0.16

Covariance Matrix

	PEL3	PEL4	PEL5	KEP1	KfP2	KEP3
PEL3	0.55					
PEL4	0.25	0.50				
PEL5	0.33	0.38	0.61			
KEPI	0.27	0.24	0.25	0.49		
KEP2	0.25	0.23	0.24	0.29	0.44	
KEPI	0.32	0.27	0.33	0.27	0.25	0.52
N71	0.30	0.20	0.26	0.23	0.18	0.27
NT2	0.14	0.15	0.21	0.17	0.18	0.18
NT3	0.12	0.14	0.18	0.14	0.17	0.19
PP1	0.23	0.19	0.19	0.13	0.11	0.24
PP2	0.21	0.16	0.15	0.08	0.09	0.20
PP3	0.26	0.14	0.23	0.17	0.16	0.22

Covariance Matrix

	Ni1	NT2	NT3	PP1	PP2	PP3
NT1	0.55					
NT2	0.13	0.49				
NT3	0.08	0.30	0.50			
PP1	0.27	0.13	0.03	0.46		
PP2	0.26	0.19	0.13	0.33	0.49	
PP3	0.32	0.10	0.15	0.25	0.29	0.61

Number of Iterations = 25

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

Measurement Equations

INF], = 0.56\*informas, Errorvar.= 0.22 , R' = 0.59  
(0.030)  
7.27

INF2 = 0.58\*informas, Errorvar.= 0.24 , R² = 0.58  
(0.061) (0.033)  
9.56 7.30

INF3 0.64\*informas, Errorvar.= 0.14 , Ft' = 0.74  
(0.059) (0.024)  
18.92 5.93

INF4 = 0.64\*informas, Errorvar.= 0.22 , RI = 0.65  
(0.062) (0.032)  
10.17 6.86

INF5 = 0.61\*informas, Errorvar.= 0.24 , R² = 0.61  
(0.062) (0.034)  
9.76 7.18

5151 = 0.69\*sistem, Errorvar.= 0.050, R' = 0.90

5152 = 0.46\*sistem, Errorvar.= 0.050, R' = 0.81  
(0.022)  
20.69

553 = 0.69\*sistem, Errorvar.= 0.050, R' = 0.90  
(0.026)  
26.24

5154 = 0.64\*sistem, Errorvar.= 0.050, R' = 0.89  
(0.025)  
25.30

**SISS** = 0.62\*sistem, Errorvar.= 0.050, R² = 0.89  
(0.025)  
24.87

PEL1 = 0.58\*pelayana, Errorvar.= 0.050, R' = 0.87

PEL2 = 0.50\*pelayana, Errorvar.= 0.050, R' = 0.83  
(0.025)  
20.20

PEL3 = 0.57\*pelayana, Errorvar.= 0.050, R² = 0.87  
(0.026)  
21.89

PEL4 = 0.56\*pelayana, Errorvar.= 0.050, R² = 0.86  
(0.026)  
21.62

PEL5 = 0.65\*pelayana, Errorvar.= 0.85e, **R' = 0.89**  
(0.028)  
23.22

KEPI = 0.57\*kepuasan, Errorvar.= 0.050, R² = 0.87

KEP2 = 0.53\*kepuasan, Errorvar.= 0.050, R' = 0.85  
(0.026)  
20.74

KEP3 0.58\*kepuasan, Errorvar.= 0.050, R' = 0.87  
(0.027)  
21.75

Nil = 0.40\*niat, Errorvar.= 0.050, R' = 0.76



$$N72 = 0.5E01 \cdot p1at, \text{Errorvar.} = 0.050, R^2 = 0.87$$

(0,033)

17.45

$$N73 = 0.56 \cdot niat, \text{Errorvar.} = 0.050, R^2 = 0.86$$

(0,032)

17.76

$$PP1 = 0.56 \cdot partisip, \text{Errorvar.} = 0.050, R^2 = 0.86$$

(0,037)

14.94

$$PP2 = 0.59 \cdot partisip, \text{Errorvar.} = 0.050, R^2 = 0.87$$

(0,039)

15.16

$$PP3 = 0.64 \cdot partisip, \text{Errorvar.} = 0.050, R^2 = 0.89$$

(0,041)

15.40

Structural Equations

$$informas = 0.47 \cdot partisip, \text{Errorvar.} = 0.78, R^2 = 0.22$$

(0,089)

5.29

$$sistem = 0.52 \cdot partisip, \text{Errorvar.} = 0.73, R^2 = 0.27$$

(0,080)

6.55

$$pelayana = 0.53 \cdot partisip, \text{Errorvar.} = 0.72, R^2 = 0.28$$

(0,080)

6.61

$$kepuasan = 0.028 \cdot informas + 0.11 \cdot Sistem + 0.76 \cdot pelayana, \text{Errorvar.} = 0.35, R^2 = 0.65$$

(0,059)

0.48

(0,057)

1.85

(0,065)

11.82

(0,052)

6.72

$$niat = 0.63 \cdot kepuasan, \text{Errorvar.} = 0.60, R^2 = 0.40$$

(0,076)

8.32

(0,094)

6.40

Reduced Form Equations

$$informas = 0.47 \cdot partisip, \text{Errorvar.} = 0.78, R^2 = 0.22$$

(0,089)

5.29

$$sistem = 0.52 \cdot partisip, \text{Errorvar.} = 0.73, R^2 = 0.27$$

(0,080)

6.55

$$pelayana = 0.53 \cdot partisip, \text{Errorvar.} = 0.72, R^2 = 0.28$$

(0,080)

6.61

$$kepuasan = 0.47 \cdot partisip, \text{Errorvar.} = 0.78, R^2 = 0.22$$

(0,073)

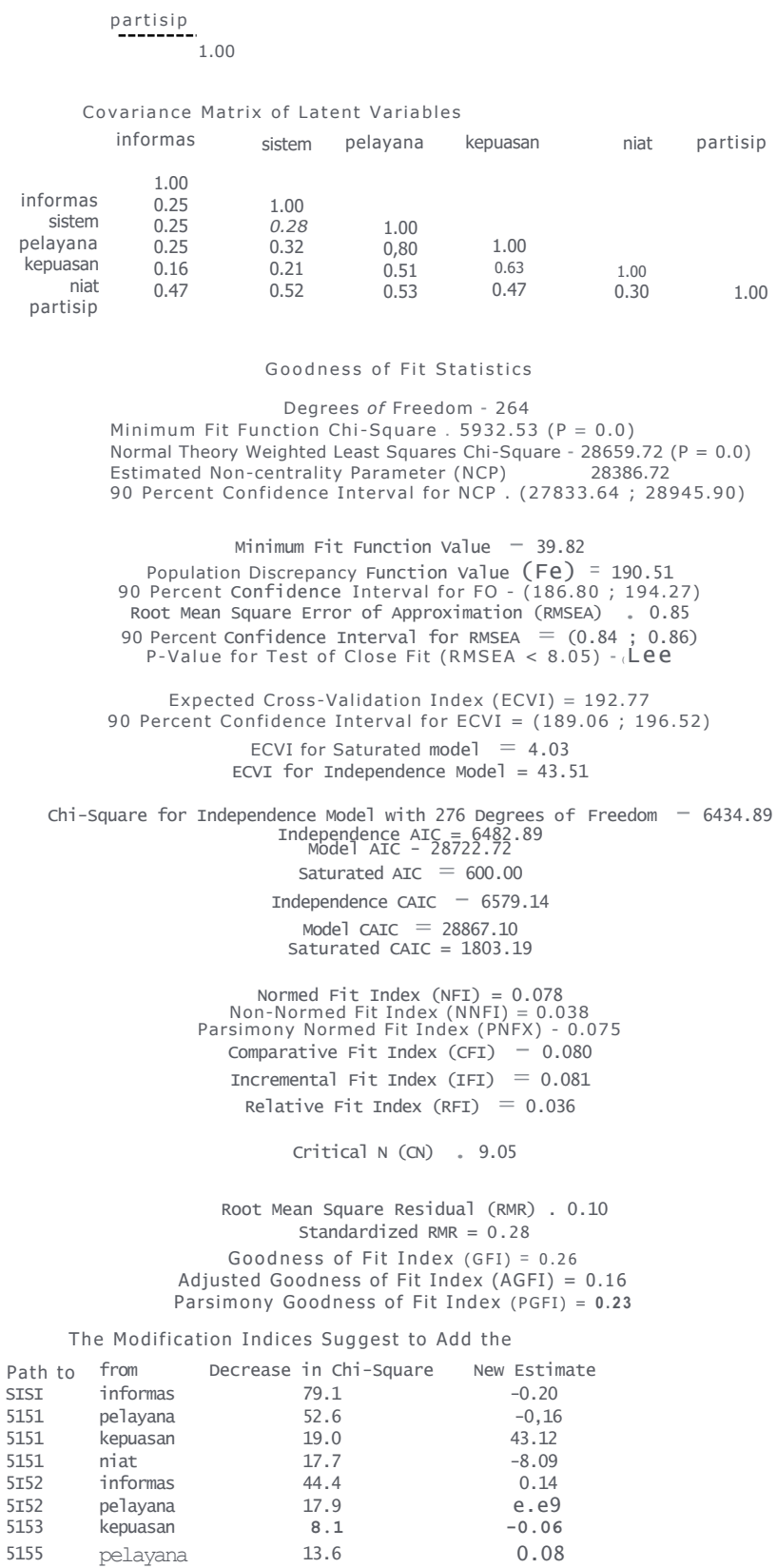
6.45

$$niat = 0.30 \cdot partisip, \text{Errorvar.} = 0.91, R^2 = 0.098$$

(0,057)

5.25

Correlation Matrix of Independent Variables



SI55	kepuasan	41.0	0.14
5155	niat	33.9	0.13
PEL1	sistem	10.3	0.07
PEL2	kepuasan	44.8	0.24
PEL2	niat	38.4	0.15
PEL3	sistem	24.4	0.11
PEL4	sistem	12.2	-0.87
PEL5	informas	9.5	0.07
PEL5	sistem	15.9	-0.09
PEL5	kepuasan	17.1	-0.16
KEP1	sistem	13.2	-0.09
KEP1	pelayana	9.0	-0.12
KEP1	niat	9.7	-0.10
KEP3	pelayana	10.6	0.13
NT1	informas	276.9	0.36
NT1	pelayana	181.9	0.33
NT1	kepuasan	145.8	0.34
NT2	pelayana	10.4	-0.09
NT2	kepuasan	21.4	-0.15
NT3	informas	96.7	-0.24
NT3	sistem	16.0	0.09
NT3	pelayana	46.1	-0.19
NT3	kepuasan	27.4	-0.17
informas	pelayana	52.8	0.58
informas	kepuasan	42.3	0.75
informas	niat	10.8	0.30
cistem	niat	34.0	0.50
pelayana	informas	52.8	0.63
kepuasan	niat	15.5	-0.35
niat	cistem	52.2	0.53
niat	partisip	16.4	0.32

The Modification Indices Suggest to Add an Error Covariance			
Between	and	Decrease in Chi-Square	New Estimate
pelayana	informas	52.8	0.49
niat	sistem	35.3	0.35
niat	kepuasan	15.5	-0.21
5151	INF1	26.3	-0.05
5151	5151	1039.8	0.30
5152	INF1	46.3	0.07
5152	INF5	9.6	-0.03
5152	5151	70.8	-0.04
5152	5152	2688.6	0.39
5153	5I51	170.0	-0.07
5153	5153	189.2	0.15
5154	INF1	9.4	0.03
5354	5151	226.0	-0.08
5154	5152	132.6	-0.06
5154	5354	383.2	0.19
5155	INF1	31.6	-0.06
5155	INF5	27.6	0.06
5155	5151	99.9	-0.05
5155	5152	1356.6	-0.18
5155	5153	51.1	-0.04
5155	5154	27.5	-0.03
5155	5155	1527.2	0.33
PEL1	INFO	30.5	-0.06
PEL1	5152	103.2	0.05
PEL1	PEL1	2070.6	0.38
PEL2	INF2	22.9	-0.05
PEL2	INF5	14.6	0.04
PEL2	5151	158.9	-0.06
PEL2	5155	108.3	0.05
PEL2	PEL1	179.1	-0.06
PEL2	PEL2	1409.4	0.30
PEL3	INF3	12.8	-0.03
PEL3	5152	8.6	-0.01
PEL3	5153	14.3	0.02
PEL3	5154	18.5	0.02
PEL3	5155	15.8	-0.02
PEL3	PEL1	27.9	-0.03

PEL3	PEL2	194.4	-0.07
PEL3	PEL3	1242.2	0.30
PEL4	5154	17,5	-0.02
PEL4	5155	19.6	0.02
PEL4	PEL1	367.1	-0.09
PEL4	PEL2	14.2	-0.02
PEL4	PEL3	399.4	-0.10
PEL4	PEL4	803.4	0,25
PEL5	INF1	19.0	-0.05
PEL5	INF3	14.3	0.04
PEL5	INF4	18.1	0.05
PEL5	5151	82.0	0.05
PEL5	5152	39.5	-0.03
PEL5	5155	30.7	-0.03
PEL5	PEL1	502.3	-0.11
PEL5	PEL2	285.8	-0.08
PEL5	PEL3	156.4	-0,86
PEL5	PEL4	23.9	0.02
PEL5	PEL5	991.4	0.29
KEP1	INF4	28.4	0.06
KEP1	5151	12.8	0.02
KEP1	5155	23.3	-0.03
KEP1	PEL1	17.6	0.02
KEP1.	PEL5	27.3	-0.03
KEP1.	KEP1	591.1	0.25
KEP2	5151	51.0	0.04
KEP2	5152	27,5	-0.03
KEP2	5153	26,4	-0.83
KEP2	5154	12.3	-0.02
KEP2	5155	34,9	0.03
KEP2	PEL2	69.4	0.04
KEP2	PEL3	9.4	-0.02
KEP2	PEL5	22.8	-0.03
KEP2	KEP1	39.2	-0.03
KEP2	KEP2	499.6	0.23
KEP3	INF4	12.4	-0.04
KEP3	5151	84.4	-0.05
KEP3	5154	40.8	0.04
KEP3	PEL1	36.1	-0.83
KEP3	PEL2	25.3	-0.03
KEP3	PEL3	25.6	0.83
KEP3	PEL5	39.2	0.04
KEP3	KEP1	499.5	-0.12
KEP3	KEP2	429.8	-0,11
KEP3	KEP3	933.5	0.31
Nil	INF1	67.0	0.08
NT1	INF2	43.1	0.07
NT1	INF3	12.2	-0.03
NT1	5151	390.0	-0.10
NT1	5152	919.0	0.15
NT1	5153	51.2	0.04
N71	5154	72.6	0.04
NT1	5155	608.5	-0.12
Nil	PEL2	9.8	-0.02
Nil	PEL3	360.5	0.10
Nil	PEL4	62.5	-0.04
Nil	PEL5	42.8	.0.03
NT1	KEP1.	14.3	0.02
NT1	KEP2	111.4	-8,06
Nil	KEP3	78.1	0.05
NT1	Nil	5268.9	0.57
NT2	INF5	11.9	0.84
NT2	5151	69.2	0.95
NT2	5152	24,8	0.03
NT2	5153	10.7	-0.02
NT2	5154	31.5	-0.03
NT2	PELT	76.9	0.05
NT2	PEL3	113.7	-0.06
NT2	PEL5	11.3	0.02
NT2	KEP2	15.7	0.02
NT2	KEP3	67.4	-0.05

NT2	NT1	1183.2	-0.19
NT2	NT2	835.2	0.33
NT3	INF1	23.7	-0.06
NT3	INF2	41.3	-0.08
NT3	SIS1	46.0	0.04
NT3	SI52	948.1	-0.17
NT3	SI55	509.9	8.13
NT3	PEL1	94.2	-0.05
NT3	PEL2	18.3	0.02
NT3	PEL3	35.3	-0.03
NT3	PEL4	44.5	0.04
NT3	PELS	11.4	0.02
NT3	KEPI.	43.1	-0.04
NT3	KEP2	18.8	0.03
NT3	NT1	2269.2	-0.26
NT3	NT2	63.9	-0.05
NT3	NT3	1406.4	0.48
PP1	INF1	37.7	0.07
PP1	INF3	46.1	-0.06
PP1	SI55	11.2	-0.02
PP1	PEL1	39.0	0.03
PP1	PEL2	67.3	-0.04
PP1	PEL4	54.5	0.04
PP1	PEL5	9.8	-0.02
PP1	KEP2	40.7	-0.04
PP1	KEP3	70.7	0.05
PP1	NT1	78.1	0.05
PP1	NT2	54.4	0.04
PP1	NT3	306.2	-0.10
PP1	PP1	613.4	0.25
PP2	INF2	11.3	0,04
PP2	INF3	9.6	-0.03
PP2	SI51	83.9	-0.05
PP2	SI52	14.7	0.02
PP2	SI53	16.4	0.02
PP2	SIS4	14.9	0.82
PP2	PEL1	9.0	0.02
PP2	PEL2	59.2	0.04
PP2	PEL3	7.9	-0.02
PP2	PEL4	12.1	0.02
PP2	PELS	74.6	-0.05
PP2	KEPI	65.9	-0.05
PP2	KEP3	17.6	0.02
PP2	NT1	104.0	-8.06
PP2	NT2	114.4	8.07
PP2	PP2	530.1	0.24
PP3	INF1	19.8	-0.05
PP3	INF2	20.1	-0.05
PP3	INF3	73.7	0.09
PP3	INFS	8.8	-0.04
PP3	SI51	101.9	0.06
PP3	SI53	21.2	-0.03
PP3	SI54	13.3	-0.02
PP3	SI55	15.3	-0.02
PP3	PEL1	159.7	-0.07
PP3	PEL3	65.0	0,05
PP3	PEL4	104.9	-0.06
PP3	PEL5	118.3	0.06
PP3	KEPI	38.8	0.04
PP3	KEP2	27.5	0.03
PP3	KEP3	63.2	-0.05
PP3	NT1	74.7	0.05
PP3	NT2	390.5	-0.13
PP3	NT3	154.8	0.08
PP3	PP1	854.3	-0.16
PP3	PP2	767.8	-0.15
PP3	PP3	1809.7	8.44

LAMBDA -Y		informas		sistem pelayana	
		kepuasan		niat	
INF1	0.56				
INF2	0.58				
INF3	0.64				
INF4	0.64				
INFS	0.61	--			
SISI	--	0.69			
SI152		0.46			
SI153		0.69			
SI154		0.64			
SI155		0.62	--		
PEL1		--	0.58		
PEL2			0.50		
PEL3			0.57		
PEL4			0.56		
PEL5			0.65	--	
KEPI			--	0.57	
KEP2				0.53	
KEP3				0.58	
NT1				--	0.48
NT2					0.58
NT3					0.56
LAMBDA -X					
partisip					
PP1	0.56				
PP2	0.59				
PP3	0.64				
BETA					
	informas	sistem pelayana kepuasan		niat	
informas					
sistem pelayana				-	
kepuasan	0.03	0.11	0.76		
niat				0.63	
GAMMA					
partisip					
informas	0.47				
sistem pelayana	0.51				
kepuasan	0.53				
fiat	--				
Correlation Matrix of ETA and KSI					
	informas	sistem pelayana kepuasan		niat	partisip
informas	1.00				
sistem pelayana	0.25	1.00			
kepuasan	0.25	0.32	1.00		
niat	0.16	0.21	0.51	1.00	
partisip	0.47	0.52	0.53	0.47	1.00
PSI					
Note: This matrix is diagonal.					
	informas	sistem pelayana kepuasan		niat	

	0.78	0.73	0.72	9.35	8.60
Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)					
partisip					
informas	0.47				
sistem	0.52				
pelayana	0.53				
kepuasan	0.47				
niat	0.30				

Completely Standardized Solution

LAMBDA-Y					
	informas	sistem	pelayana	kepuasan	niat
INF1	0.77				
INF2	0.76				
INF3	0.86				
INF4	0.81				
INF5	0.78	-	-		
5151	-	-	0.95		
5152			0.98		
5153			0.95		
5154	-		0.94		
5155	-		0.94	-	-
PEL1	-	-	-	0.93	
PEL2	-			0.91	
PEL3	-			0.93	
PEL4	-	-		0.93	
PEL5				0.95	
KEPI	-		-	-	8.93
KEP2					9.92
KEP3					0.93
NT1	-				0.87
NT2					0.93
NT3					0.93

LAMBDA-K	
partisip	
PP1	0.93
PP2	0.94
PP3	0.94

BETA					
	i				
	n	-----	-----	-----	-----
	formas	sistem	pelayana		
		kepuasan			
		fiat			
informas					0.63
sistem					
pelayana			-	-	
kepuasan	0.03	0.11	0.76		
niat			-	-	

GAMMA	
-----	
partisip	
informas	0.47
sistem	0.52
pelayana	0.53
kepuasan	-
niat	

# Correlation Matrix of ETA and KSI



	8.78	0.73	0.72	0.35	0.60
Regression Matrix ETA on KS1 (Standardized)					
	partisip				
informas	-----	0.47			
cistern		0.52			
pelayana		0.53			
kepuasan		0.47			
niat		0.30			

Completely Standardized Solution

LAMBDA-Y					
	informas	sister'	pelayana	kepuasan	niat
INF1	0.77				
INF2	0.76				
INF3	0.86				
INF4	0.81				
INF5	0.78	-	-		
SI51		0.95			
SIS2		0.90			
SI53		0.95			
SIS4		0.94			
SI55		0.94	.		
PEL1			0.93		
PEL2			0.91		
PEL3			0.93		
PEL4			0.93		
PELS			0.95		
KEPI			-	-	0.93
KEP2					0.92
KEP3					0.93
NT1					0.87
NT2					0.93
NT3					0.93

LAMBOA-X	
	partisip
PP1	0.93
PP2	0.94
PP3	0.94

BETA					
	informas	sistem	pelayana	kepuasan	niat
informas	-----	-----	-----	-----	-----
sistem	pelayana	kepuasan	0.03		
0.11	0.76				
niat				0.63	

GAMMA	
	partisip
informas	-----
sistem	0.52
pelayana	0.53
kepuasan	- -
niat	

Correlation Matrix of ETA and KSI